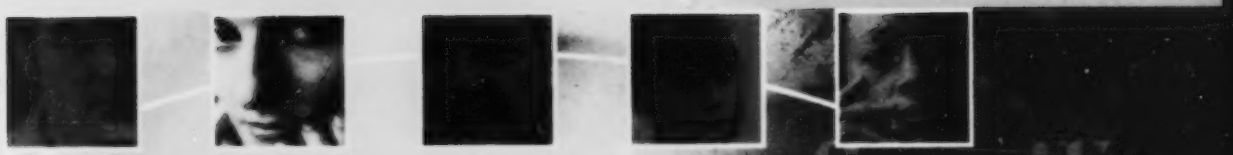


Mieux servir les personnes et les familles

Sécurité du revenu

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Québec

104-01696/

Mieux servir les personnes et les familles

Sécurité du revenu

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Québec

Rédaction
Direction générale adjointe de la coordination et des projets spéciaux

Édition, conception et adaptation infographiques
Direction des communications
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
Ce rapport annuel de gestion 2002-2003 peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
www.messf.gouv.qc.ca

Réalisation infographique
Composition Orléans

Dépôt légal – octobre 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-41664-3
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1708-7953

© Gouvernement du Québec

Message du ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

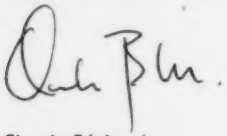
Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport de gestion de la Sécurité du revenu portant sur l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2003.

À la suite de l'adoption par l'Assemblée nationale de la Loi sur l'administration publique, ce rapport se présente comme un véritable instrument de reddition de comptes. Il porte le titre de *Rapport annuel de gestion*. Il s'inspire à cet effet des orientations formulées par le Secrétariat du Conseil du trésor relativement à la rédaction des rapports annuels de gestion.

Le présent rapport rend compte des principales activités de la Sécurité du revenu en 2002-2003 ainsi que de ses résultats stratégiques.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,



Claude Béchard

Québec, octobre 2003

Message du sous-ministre adjoint

Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale
et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

C'est avec grande fierté que je vous soumets, dans le rapport ci-joint, le résultat du travail de l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2003.

Ce rapport complète le deuxième cycle annuel de la Sécurité du revenu en tant qu'agence gouvernementale. Il donne suite à deux autres documents produits en cours d'exercice, en lien avec le cadre de gestion par résultats :

- la Convention de performance et d'imputabilité, dans laquelle la Sécurité du revenu décrit ses responsabilités et obligations, de même que les indicateurs de performance qu'elle compte utiliser pour rendre compte de ses activités;
- le plan d'action, qui précise les objectifs et les cibles de résultats à l'égard desquels s'engage la Sécurité du revenu.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, le présent rapport constitue un rapport annuel de gestion. À ce titre, il est un instrument de reddition de comptes.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre adjoint et
directeur général de la Sécurité du revenu,

Guy Martin

Québec, octobre 2003

Table des matières

Message du ministre

Message du sous-ministre adjoint

Déclaration de la direction 9

Rapport de validation du Vérificateur interne 11

1. La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle 13
- 1.1 Mission 15
- 1.2 Valeurs 15
- 1.3 Services 15
- 1.4 Ressources 16
- 1.5 Pouvoir discrétionnaire du ministre 18

2. Faits saillants 21

3. Présentation des résultats 27
- 3.1 Caractéristiques des clientèles et volume d'activités 29
- 3.2 Indicateurs de performance 34
- 3.3 Objectifs particuliers 47

4. Perspectives 2003-2004 61

Annexes 67
- 1. Le réseau de la Sécurité du revenu 69
- 2. Structure administrative de la Sécurité du revenu au 31 mars 2003 75
- 3. Principales caractéristiques des ménages et des adultes prestataires de l'assistance-emploi en mars 2003 76

Déclaration de la direction

Les renseignements contenus au présent rapport relèvent de la responsabilité du sous-ministre adjoint de la Sécurité du revenu et des autres membres de la direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en lien avec les résultats convenus dans le Plan d'action 2002-2003 de la Sécurité du revenu.

À notre connaissance, ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement le mandat, la mission et les valeurs de la Sécurité du revenu. Il couvre l'ensemble des activités de cette dernière et présente ses principaux objectifs, de même que ses résultats opérationnels.

Tout au long de l'année financière, la Sécurité du revenu a maintenu et intensifié l'ensemble des contrôles et les moyens pour gérer les risques, de façon à garantir la réalisation de ses objectifs. Un certain nombre d'outils de gestion sont déjà en place afin d'assurer que l'organisation est bien administrée. Nous avons poursuivi l'élaboration et la consolidation de moyens visant à mieux contrôler la poursuite et l'atteinte de nos objectifs, ainsi que la fiabilité de l'ensemble de nos données informationnelles.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel.

Les membres de la direction,

Guy Martin
Sous-ministre adjoint et directeur général
de la Sécurité du revenu

Édith Bédard
Directrice générale adjointe du développement et
de la gestion opérationnelle

Claude Blouin
Directeur général adjoint des opérations
de la métropole

Éric Hufty
Directeur général adjoint de la coordination et
des projets spéciaux

Robert Lévesque
Directeur des opérations des centres
de communication avec la clientèle

Louise Paquette
Directrice générale adjointe du soutien
à la conformité

Pierre Robitaille
Directeur général adjoint des opérations régionales
par intérim

Québec, octobre 2003

Rapport de validation du Vérificateur interne

Monsieur Guy Martin
Sous-ministre adjoint et directeur général de la Sécurité du revenu
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,

Nous avons procédé à l'examen des données relatives aux indicateurs suivants :

- * Nombre de ménages actifs;
- Nombre cumulatif de nouvelles demandes d'aide financière;
- Nombre de sorties de l'assistance-emploi;
- * Prestation de base : déboursés réels;
- * Nombre de ménages actifs avec allocations supplémentaires pour contraintes temporaires et sévères;
- * Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires et sévères : déboursés réels;
- * Nombre d'adultes avec prestation pour personne hébergée;
- * Prestation pour adulte hébergé : déboursés réels;
- * Nombre de ménages avec prestations pour besoins spéciaux;
- * Prestations pour besoins spéciaux : déboursés réels;
- * Nombre de demandes déposées dans le cadre du programme APPORT;
- * APPORT : déboursés réels;
- * Nombre de demandes de supplément déposées dans le cadre d'Action emploi;
- Supplément du revenu (Action emploi) : déboursés réels;
- * Nombre de ménages avec carnet de réclamation seulement;
- * Nombre de références aux organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse;
- * Taux de satisfaction de la clientèle par rapport aux éléments de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;
- * Ratio des plaintes avec correctifs, relatives au service à la clientèle;
- Valeur totale des économies réalisées à la suite d'interventions de la Sécurité du revenu auprès de la clientèle;
- Délai moyen de traitement des nouvelles demandes complétées à l'attribution initiale;
- * Délai moyen de traitement des demandes adressées à la Direction de l'évaluation médicale et socio-professionnelle (DEMS);
- * Ratio des plaintes avec correctifs, relatives à l'aide financière;
- Ratio des demandes de révision;
- Taux pondéré des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision;
- Nombre de ménages actifs au programme APPORT;
- Proportion de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT;
- * Nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre du programme Action emploi;
- * Nombre de références à Emploi-Québec, aux organismes jeunesse et aux organismes externes;
- Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans dans le cadre de Solidarité jeunesse;
- * Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse;
- * Initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes.

Les indicateurs ci-dessous ne peuvent être validés :

- Centre de communication avec la clientèle : délai moyen d'attente;
- Centre de communication avec la clientèle : taux d'abandon des appels en attente;
- Centre de communication avec la clientèle : taux de rejet faute de ligne disponible;
- Sommes recouvrées par la Sécurité du revenu (activité interrompue en cours d'exercice).

Également, nous avons procédé à l'examen des données relatives aux objectifs particuliers inscrits au Plan d'action 2002-2003.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003 ainsi que celle de la préparation et de la diffusion des résultats et des explications fournis à l'égard des indicateurs et des objectifs particuliers décrits dans le Plan d'action 2002-2003 et dans la Convention de performance et d'imputabilité incombent à la Sécurité du revenu. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des données mentionnées ci-dessus en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mission d'examen.

Dans le cadre de la planification de notre intervention sur une base triennale, tous les objectifs particuliers ainsi que les indicateurs marqués d'un astérisque ont fait l'objet d'une validation en profondeur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par l'agence.

En ce qui concerne les autres données de l'exercice et affirmations contenues au présent rapport annuel de gestion, notre appréciation de leur vraisemblance se fonde sur des calculs, sur des références aux documents sources et sur l'analyse des interrelations contenues dans le texte. Nous avons aussi porté une attention particulière aux systèmes de compilation des données et effectué certains sondages.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats au regard des indicateurs et objectifs particuliers validés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Vérificateur interne,

Denis Jacques
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Québec, octobre 2003

1
La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle

La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et des familles à faible revenu. Elle est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. La Sécurité du revenu en était en 2002-2003 à sa deuxième année de fonctionnement à titre d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

1.1 Mission

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes. Dans cette optique, la Sécurité du revenu s'efforce en outre de mettre en valeur le potentiel de ses clientèles.

1.2 Valeurs

Les valeurs suivantes guident la Sécurité du revenu et son personnel :

- Confiance dans le potentiel des clientèles;
- Justice et équité dans le traitement des prestataires;
- Respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- Valorisation du partenariat comme mode d'action;
- Reconnaissance de la compétence du personnel en tant que fondement de l'offre de service.

1.3 Services

Les services offerts par la Sécurité du revenu comportent deux volets, l'aide financière et l'aide à la personne. Sur le plan de l'aide financière, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide de dernier recours et elle soutient les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours à l'assistance-emploi. Sur le plan de l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Ces deux volets font par ailleurs l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

Les services de la Sécurité du revenu sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau de 154 centres locaux d'emploi (CLE) gérés en partenariat avec Emploi-Québec, dont on trouvera une liste à l'annexe 1. La livraison des services des 21 CLE du territoire de l'ancienne ville de Montréal[1] fait l'objet d'une délégation à l'administration municipale. Deux centres de communication avec la clientèle (CCC), situés à Gaspé et à Trois-Rivières, permettent aux usagers d'avoir un accès direct et rapide aux services de première ligne.

1. Dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales ne soient étendues à l'ensemble de l'île de Montréal, dans le cadre des récentes fusions municipales).

Aide financière	Aide à la personne
Assistance-emploi • Prestation de base. • Allocations pour contraintes à l'emploi. • Prestation pour adulte hébergé. • Prestations spéciales. • Ajustements pour enfants à charge. • Carnet de réclamation. **Autres formes d'aide** • Prestation du programme d'Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT). • Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Supplément de revenu (Action emploi). • Soutien financier aux mineures enceintes. • Soutien aux travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources.	• Accompagnement et référence à Emploi-Québec en vue d'une formation ou de l'intégration à l'emploi. • Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires) en vue d'interventions favorisant la réinsertion sociale. • Accompagnement et référence des jeunes vers un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou un organisme spécialisé dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Accompagnement des jeunes mères, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, dans une démarche de formation axée vers les métiers et professions en demande, dans le cadre de Ma place au soleil. • Initiatives locales et régionales, visant des groupes de personnes aux prises avec des difficultés communes et particulières.

1.4 Ressources

Ressources humaines

La Sécurité du revenu a pu compter durant l'année 2002-2003 sur un effectif totalisant 3 833 années-personnes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une baisse de 83 ETC qui s'explique par le transfert des activités de recouvrement et de révision vers d'autres unités administratives du Ministère.

Ces ressources ont été affectées en forte majorité au service direct à la clientèle, dans le réseau des 154 CLE, regroupés en 17 directions régionales. À titre d'illustration, les agentes et les agents d'aide socioéconomique affectés à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs représentent à eux seuls la moitié des effectifs. La structure administrative de la Sécurité du revenu en date du 31 mars 2003 figure à l'annexe 2 du présent rapport.

L'encadrement au sein de la Sécurité du revenu est assuré par des ressources qui se retrouvent aux niveaux central (184 ETC) et régional (297 ETC).

Les effectifs de la Sécurité du revenu[a]

Unités administratives	Années-personnes	
	2001-2002	2002-2003
Bas-Saint-Laurent	116	112
Saguenay–Lac-Saint-Jean	144	141
Capitale-Nationale	319	295
Mauricie	173	171
Estrie	140	140
Outaouais	164	147
Abitibi-Témiscamingue	88	83
Côte-Nord	58	55
Nord-du-Québec	11	14
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	81	80
Chaudière-Appalaches	140	135
Centre-du-Québec	97	93
Montréal-banlieue et Laval	493	462
Lanaudière	172	163
Laurentides	196	183
Montérégie	453	442
Ville de Montréal	823	824
Centre de communication avec la clientèle	54	101
Sous-total réseau	**3 722**	**3 639**
Unités centrales	**183**	**184**
Autres postes[b]	**11**	**10**
Total Sécurité du revenu	**3 916**	**3 833**

a Comprend le personnel régulier, occasionnel et suppléant.

b Ces ETC correspondent à la réserve centrale de la Sécurité du revenu et à l'effectif autochtone.

Source : Direction du budget et des opérations financières.

Ressources financières

Les dépenses de la Sécurité du revenu à titre de budget de fonctionnement ont totalisé 184,8 millions de dollars[2] en 2002-2003, soit une diminution de quatre millions par rapport à l'exercice précédent.

Deux enjeux majeurs ont influencé la gestion budgétaire de la Sécurité du revenu au cours de l'année : le déploiement du Centre de communication avec la clientèle, qui a nécessité le transfert de ressources en provenance du réseau, de même que les efforts financiers associés à l'exercice ministériel de péremption de crédits et au transfert de 5,3 millions de dollars du budget de fonctionnement vers le budget d'intervention.

2. Y compris l'enveloppe budgétaire de 48,7 millions accordée à la Ville de Montréal en vertu de la convention de délégation de fonctions en matière de sécurité du revenu.

Bilan final de l'année financière 2002-2003 de la Sécurité du revenu

Unités administratives	Budget modifié[a] (000 $)	Dépenses de fonctionnement (000 $)		
		Rémunération	Autres[b]	Total
Bas-Saint-Laurent	4 934,1	4 537,3	338,1	4 875,4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	6 138,5	5 803,6	335,7	6 139,3
Capitale-Nationale	12 051,6	11 257,1	708,4	11 965,5
Mauricie	7 199,6	6 807,7	375,6	7 183,3
Estrie	5 918,9	5 590,9	328,6	5 919,5
Centre-du-Québec	4 232,6	3 884,4	344,8	4 229,2
Outaouais	6 209,1	5 750,0	490,5	6 240,5
Abitibi-Témiscamingue	3 696,0	3 358,3	368,3	3 726,6
Côte-Nord	2 572,7	2 256,9	298,0	2 554,9
Nord-du-Québec	821,2	669,3	149,3	818,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3 549,7	3 202,4	350,4	3 552,8
Chaudière-Appalaches	5 434,0	5 023,8	400,5	5 424,3
Montréal-banlieue et Laval	18 653,6	17 889,8	849,6	18 739,4
Lanaudière	6 891,7	6 495,4	395,9	6 891,3
Laurentides	7 818,2	7 208,9	567,9	7 776,8
Montérégie	18 280,0	17 289,8	981,6	18 271,4
Ville de Montréal	48 564,5	0	48 749,0	48 749,0
CCC	4 513,9	3 698,7	810,0	4 508,7
Sous-total réseau	**167 479,9**	**110 724,3**	**56 842,2**	**167 566,5**
Unités centrales	**11 659,3**	**9 005,6**	**2 351,7**	**11 357,3**
Autres postes[c]	**5 809,2**	**3 079,3**	**2 787,4**	**5 866,7**
Total – Sécurité du revenu	**184 948,4**	**122 809,2**	**61 981,3**	**184 790,5**

a L'enveloppe modifiée tient compte du transfert de 5,3 millions de dollars vers le budget d'intervention.

b Les autres dépenses de fonctionnement comprennent notamment les frais associés aux déplacements du personnel, à l'expédition de documents, aux formulaires et aux fournitures de bureau. Elles incluent également le coût de la convention de délégation de fonctions à la Ville de Montréal.

c Les autres postes comprennent la réserve de gestion, les dépenses centralisées, les affectations et déménagements, l'effectif autochtone, la convention avec l'Administration régionale Kativik, le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et les ententes de partenariat.

1.5 Pouvoir discrétionnaire du ministre

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère au ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille s'il estime que, sans celles-ci, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. Le ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à la personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, la Sécurité du revenu a reçu 845 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire, comparativement à 924 en 2001-2002. De ce nombre, 466 ont été acceptées, 368 ont été refusées et 11 ont fait l'objet d'un désistement. Des prestations moyennes de 1 014 $ ont été versées dans le cas des demandes acceptées, pour un montant total de 472 673 $, dont 334 844 $ en aide remboursable et 137 829 $ en aide gratuite. Le tableau qui suit présente les données selon le motif des demandes. On peut y constater que 40 % des sommes versées l'ont été en raison d'un excédent de biens par rapport à la limite permise pour être admissible à l'assistance-emploi.

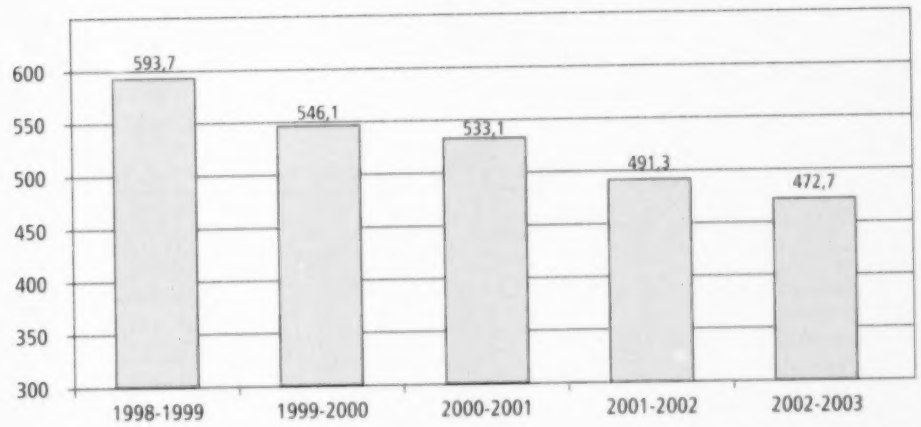
Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 2002-2003

	Demandes Acceptées	Demandes Refusées	Désistements	Total	Sommes versées ($)[a]	Poids relatif (%)	Montant moyen accordé ($)
Carnet de réclamation	1	0	0	1	-	-	-
Bien ou avoir liquide cédé	68	29	3	100	81 279	17,2	1 195
Composition familiale	31	45	0	76	18 823	4,0	607
Contribution parentale	1	3	0	4	355	0,1	355
Étudiant	3	6	0	9	4 782	1,0	1 594
Excédent de biens	123	78	6	207	189 298	40,0	1 539
Perte d'argent	35	27	0	62	11 198	2,4	320
Personne seule mineure	1	0	0	1	599	0,1	599
Prestation spéciale	90	104	1	195	44 913	9,5	499
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	27	47	1	75	19 710	4,2	730
Refus de faire valoir un droit	1	4	0	5	437	0,1	437
Sans statut légal	78	16	0	94	92 724	19,6	1 189
Grève ou lock-out	2	1	0	3	1 074	0,2	537
Travailleur autonome	5	8	0	13	7 481	1,6	1 496
Total	**466**	**368**	**11**	**845**	**472 673**	**100,0**	**1 014**

a Les sommes versées comprennent l'aide financière accordée en prolongation (c'est-à-dire au cours des mois suivant l'acceptation d'une demande).

On peut observer une tendance régulière à la baisse dans les demandes formulées et les montants accordés au cours des cinq dernières années en vertu de ce pouvoir discrétionnaire. Le nombre de demandes se situe à 845, après avoir atteint en 1999-2000 un sommet de 1 101. La valeur pécuniaire de l'aide accordée a reculé de 20 % en cinq ans, passant de 593,7 milliers de dollars en 1998-1999 à 472,7 en 2002-2003. La diminution du nombre de prestataires de l'assistance-emploi pourrait être à l'origine de ce mouvement.

Évolution des montants d'aide versés en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre depuis 1998-1999
(000 $)



2
Faits saillants

La vigueur particulière de l'économie québécoise en 2002, conjuguée aux efforts déployés par la Sécurité du revenu pour mettre en mouvement sa clientèle vers le marché du travail, a permis que se poursuive la diminution, amorcée en 1995-1996, du nombre de prestataires de l'assistance-emploi. On observe cependant un alourdissement de la clientèle, qui se manifeste par un accroissement de la proportion des prestataires de longue durée et de ceux qui présentent des contraintes à l'emploi.

Contexte économique

Le Québec s'est démarqué de plusieurs pays industrialisés, dont les États-Unis, en enregistrant une forte croissance économique en 2002. Cette vigueur s'est traduite, sur le marché du travail, par la création nette de 118 200 emplois. Le nombre d'emplois a ainsi augmenté de 3,4 % par rapport à l'année précédente. Quant au taux d'emploi, soit la proportion de Québécoises et de Québécois âgés de 15 à 64 ans qui occupent un emploi, il s'est établi à 69,4 %.

Seul le taux de chômage québécois n'a pas reflété le dynamisme du marché du travail. Il s'est légèrement replié, passant de 8,7 % en 2001 à 8,6 % en 2002. L'accroissement exceptionnel de la participation au marché du travail, stimulée par les intéressantes perspectives d'emploi, explique ce phénomène : la population active s'est en effet enrichie de 123 200 individus en 2002.

On retrouve parmi ces personnes plusieurs prestataires de l'assistance-emploi pour qui cette conjoncture favorable a été l'occasion d'intégrer ou de réintégrer le marché du travail. Le nombre moyen d'adultes prestataires a ainsi reculé de 1,9 % entre 2001-2002 et 2002-2003, passant de 411 351 à 403 671. Le taux d'assistance-emploi, qui mesure le pourcentage de la population québécoise âgée de 18 à 64 ans qui dépend de l'aide de dernier recours, a quant à lui reculé de 8,4 à 8,2 % durant la même période.

Plus particulièrement, différents dossiers majeurs auront marqué, à des degrés divers, l'année 2002-2003 à la Sécurité du revenu.

Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

L'Assemblée nationale du Québec adoptait à l'unanimité, le 13 décembre 2002, la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont la plupart des articles sont entrés en vigueur le 5 mars 2003. Le projet de loi avait fait l'objet en octobre et novembre 2002 d'une étude en commission parlementaire au cours de laquelle quelque 160 mémoires avaient été déposés.

La stratégie nationale issue de cette loi a pour objectif d'amener progressivement le Québec au nombre des nations industrialisées comptant le moins de pauvreté. En raison de sa mission, la Sécurité du revenu est directement sollicitée par la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle sera donc appelée à mobiliser ses effectifs en vue de la mise en œuvre du plan d'action associé à cette stratégie.

Amendements législatifs et réglementaires

Le 13 décembre 2002, l'Assemblée nationale du Québec adoptait la Loi modifiant la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et modifiant la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail. Cette loi donnait d'abord suite à des engagements gouvernementaux pris dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, soit l'abolition à compter du 1er janvier 2003 du test du logement et de la réduction pour partage du logement prévus dans le Programme d'assistance-emploi.

Il faut rappeler que jusqu'à cette date, une réduction de 50 $ était appliquée mensuellement au chèque des prestataires qui partageaient leur logement, sauf si ces personnes présentaient des contraintes sévères à l'emploi ou s'il s'agissait de familles monoparentales. Dans le même esprit, le test du logement pouvait entraîner une réduction de l'aide versée lorsque les coûts supportés par une personne prestataire pour se loger étaient inférieurs au minimum fixé par règlement. L'abolition de la réduction pour partage du logement a bénéficié à environ 60 000 ménages : son coût a été de 9 millions de dollars en 2002-2003 et il sera de 36 millions en 2003-2004. Quant à l'abolition du test du logement, elle touche 18 000 ménages : son coût a été de 3,1 millions de dollars en 2002-2003 et il sera de 11,8 millions en 2003-2004.

En outre, les réductions d'aide liées au test du logement et au partage du logement n'ont pas été appliquées à compter du 1er juin 2002 dans le calcul de la prestation des ménages qui se trouvaient sans logement ou étaient obligés d'en partager un, ainsi que de ceux qui faisaient une nouvelle demande d'aide.

La Loi modifiant la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et modifiant la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail permet aussi de remédier à plusieurs problèmes d'application, d'actualiser certains concepts et d'harmoniser les dispositions existantes avec celles de la nouvelle législation fédérale applicable en matière d'immigration. La majorité des modifications qui y sont prévues sont entrées en vigueur le 1er janvier 2003.

Par ailleurs, plusieurs modifications ont été apportées au Règlement sur le soutien du revenu en 2002-2003. C'est le cas en ce qui concerne le traitement de certaines indemnités pour préjudices qui sont entrées en vigueur le 1er avril 2002. Ces indemnités concernent les préjudices subis à la suite d'un acte de guerre ou d'un attentat, à la suite de la crue des eaux du réservoir Kénogami en juillet 1996, de même que le montant reçu dans le cadre d'une entente relative à un recours collectif entre la Croix-Rouge et des personnes infectées par le virus de l'hépatite C à la suite d'une transfusion sanguine.

Une modification réglementaire a aussi permis l'indexation annuelle des prestations du Programme d'assistance-emploi à compter du 1er janvier 2003, en même temps que l'instauration de certaines mesures de concordance. Cette décision visant à protéger le pouvoir d'achat des prestataires a entraîné des coûts de 10,6 millions de dollars en 2002-2003. Ces coûts seront de 41 millions en 2003-2004. Des modifications concernant la prestation spéciale pour incendie ou autre sinistre et le crédit de taxe de vente du Québec sont entrées en vigueur le 1er mars 2003.

Deux nouvelles mesures

L'offre de service de la Sécurité du revenu s'est enrichie en 2002-2003 de deux nouvelles mesures destinées à des clientèles aux prises avec des difficultés particulières. L'agence a d'abord mis en œuvre, dans la foulée de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, une mesure de soutien financier s'adressant aux mineures enceintes de 20 semaines et plus qui se retrouvent en situation de dénuement. Cette mesure est entrée en vigueur en octobre 2002. Elle a été mise en oeuvre en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, dans le cadre de son programme de soutien aux jeunes parents. Les jeunes femmes visées par la mesure peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière, d'un soutien continu, et cela, de la grossesse jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de six ans.

Le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources a été autorisé par le Conseil du trésor le 17 mars 2003. Sa date d'entrée en vigueur a été fixée au 1er mai 2003. Il s'adresse aux personnes qui ont cessé leur emploi ou qui ont été mises à pied pour une période d'au moins

six mois à la suite d'un licenciement collectif et dont le lieu de travail se situe dans l'une des régions suivantes : Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Mauricie, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Nord-du-Québec et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.

L'objectif visé est d'éviter que les travailleurs en cause aient à quitter ces régions, à puiser dans leurs actifs et à liquider une partie de leurs biens, ou encore à recourir au Programme d'assistance-emploi. Contrairement à ce dernier, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources ne comptabilise pas les avoirs liquides et les biens aux fins d'établir les conditions d'admissibilité.

Les dispositions du programme ont été utilisées, à titre de mesures exceptionnelles au cours de l'année 2002-2003, afin de venir en aide au personnel de l'usine Viandes du Breton, à Notre-Dame-du-Lac, et à celui de Mine et Fonderie Gaspé, à Murdochville.

Soutien à l'intégration à emploi

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a mis en œuvre, en décembre 2002, l'opération « Un emploi pour vous », laquelle vise les personnes qui déposent une demande d'aide au Programme d'assistance-emploi et les prestataires inscrits à celui-ci depuis moins de deux ans. L'objectif poursuivi est d'intégrer ou de réintégrer au marché du travail ces personnes le plus rapidement possible.

La mise en place de cette opération a été confiée aux gestionnaires locaux et régionaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec ainsi qu'à leurs équipes. En raison de leur connaissance fine des besoins de la clientèle, ceux-ci sont en mesure de choisir les activités les mieux adaptées aux réalités environnementales et organisationnelles et d'apporter, au besoin, les ajustements nécessaires.

Projets d'expérimentation en Haute-Gaspésie et dans le Témiscouata

La Sécurité du revenu est soucieuse d'instaurer de nouvelles approches d'intervention auprès de sa clientèle. Dans cette perspective, l'agence a entrepris, en amont de la mise en place de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, un projet d'expérimentation sur l'un des territoires les plus durement touchés par la pauvreté au Québec, celui de la MRC de la Haute-Gaspésie. D'une durée prévue de trois ans, ce projet qui fait appel à la collaboration de la Direction du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, s'est amorcé en janvier 2003. Il repose sur deux axes : la mobilisation de l'ensemble du milieu et l'intervention directe auprès de clientèles ciblées.

Le premier de ces axes a mené à la signature d'un protocole qui confiait à la MRC de la Haute-Gaspésie le mandat d'élaborer et de réaliser un plan triennal concerté de lutte contre la pauvreté. La responsabilité du deuxième axe a été confiée au CLE de la Haute-Gaspésie, qui devra concevoir puis expérimenter de nouvelles approches d'intervention destinées à réduire les effets dévastateurs de la pauvreté auprès des familles comptant des enfants de moins de 12 ans et des jeunes adultes de 18 à 24 ans.

Un projet similaire a vu le jour en mars 2003 dans un deuxième territoire à forte concentration de pauvreté, soit la MRC du Témiscouata.

Le Centre de communication avec la clientèle

La Sécurité du revenu a poursuivi en 2002-2003 la mise en place et le déploiement de ses centres de communication avec la clientèle (CCC). Le CCC agit en effet en complémentarité avec le réseau des CLE en offrant un accès téléphonique direct et rapide aux services de première ligne.

Après celui de Gaspé, un deuxième centre est entré en service à Trois-Rivières en septembre 2002. Une procédure a été mise en place afin que chacun de ces centres puisse compter sur l'appui de l'autre en cas de difficultés.

La mise en place de l'agence

L'exercice 2002-2003 représentait pour la Sécurité du revenu une deuxième année d'existence en tant qu'agence gouvernementale. Des efforts ont donc été consacrés aux différents chantiers destinés à poursuivre la mise en place de cette agence.

La Sécurité du revenu a d'abord achevé les importants travaux lui permettant d'évaluer son coût de revient selon les différents services qu'elle rend. Elle est désormais en mesure d'établir un lien entre ses résultats et les ressources qu'elle doit consacrer à leur atteinte.

Elle s'est également dotée d'un autre outil de gestion associé à son statut d'agence en élaborant un tableau de bord stratégique permettant de suivre l'évolution des résultats associés aux indicateurs prévus à sa convention de performance et d'imputabilité. Cette convention a en outre fait l'objet d'une importante mise à jour afin de tenir compte de l'évolution de l'environnement organisationnel de l'agence.

Enfin, la Sécurité du revenu a amorcé en 2002-2003 une démarche destinée à établir le portrait global de sa performance organisationnelle. Le diagnostic qui s'en dégage quant à la qualité des services offerts, des processus d'affaires et de la gestion permet de poursuivre l'amélioration continue des activités de l'agence.

3
Présentation des résultats

3.1 Caractéristiques des clientèles et volume d'activités

Une première série d'indicateurs permet de faire état du volume des activités de la Sécurité du revenu. Ces indicateurs ne font l'objet d'aucun engagement : étant légalement tenue de répondre aux demandes d'assistance financière, la Sécurité du revenu n'exerce qu'un contrôle partiel sur le volume de ses activités. Ainsi, toute détérioration de la conjoncture économique se traduirait par une augmentation significative du nombre de nouvelles demandes et de ménages actifs à l'aide, de même que des montants déboursés.

Programme ou mesure	Volume de clientèle (moyennes mensuelles)	Déboursés réels (M$)
Assistance-emploi	358 164 ménages[a]	2 670,8
Prestation de base	143 985 ménages	874,0[b]
Allocations pour contraintes à l'emploi	210 008 ménages	1 724,9[b]
Prestation pour adulte hébergé	4 171 adultes	7,7[b]
Prestations spéciales	60 680 ménages	64,2[b]
Carnet de réclamation	10 068 ménages	s. o.[c]
	Nombre de demandes déposées	
APPORT[d]	36 883	11,5
Supplément de revenu[e] (Action emploi)	15 891	34,5
Soutien financier aux mineures enceintes	29	0,3
Soutien aux travailleurs licenciés collectivement[f]	349	0,6
	Nombre de références	
Solidarité jeunesse	5 225	7,7[g]

a Un ménage peut être composé d'un ou de deux adultes, avec ou sans enfants à charge.

b Certaines hypothèses ont dû être posées afin de répartir le montant global des prestations d'assistance-emploi selon les différents types d'allocations.

c Le coût de ce programme est supporté par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

d Le montant correspondant des acomptes mensuels versés aux familles participant à APPORT pour l'année civile 2002 s'établit à 11,6 M$.

e Les données cumulatives depuis l'entrée en vigueur de la mesure, en décembre 2001, sont les suivantes : 20 764 demandes déposées et 37,6 M$ de déboursés réels.

f Il s'agit de mesures exceptionnelles, destinées à venir en aide aux travailleurs de l'usine Viandes du Breton, à Notre-Dame-du-Lac, et de Mine et Fonderie Gaspé, à Murdochville.

g Ce montant exclut les coûts supplémentaires de gestion et les frais de participation payés par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

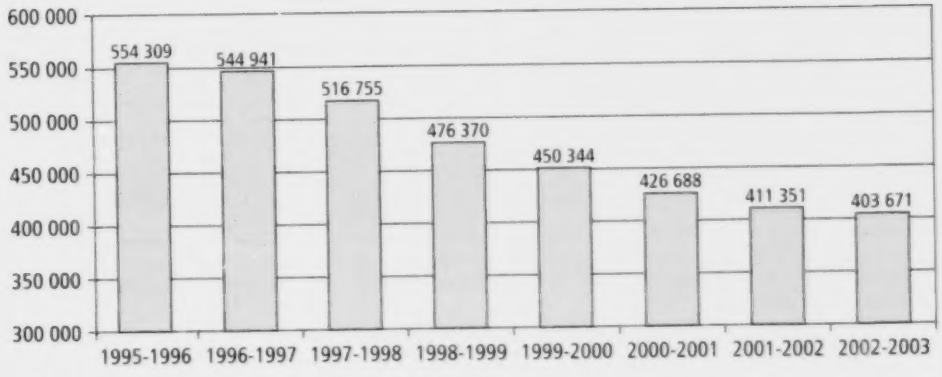
Sources : Information de gestion de la Sécurité du revenu, Direction du budget et des opérations financières et Direction de la recherche et de la statistique.

Assistance-emploi

En 2002-2003, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 546 600 prestataires, soit 403 671 adultes et 142 929 enfants, répartis au sein de 358 164 ménages. L'aide de dernier recours qui leur a été accordée a totalisé 2,74 milliards de dollars, ce qui correspond à une prestation mensuelle moyenne de 621,39 $ par ménage.

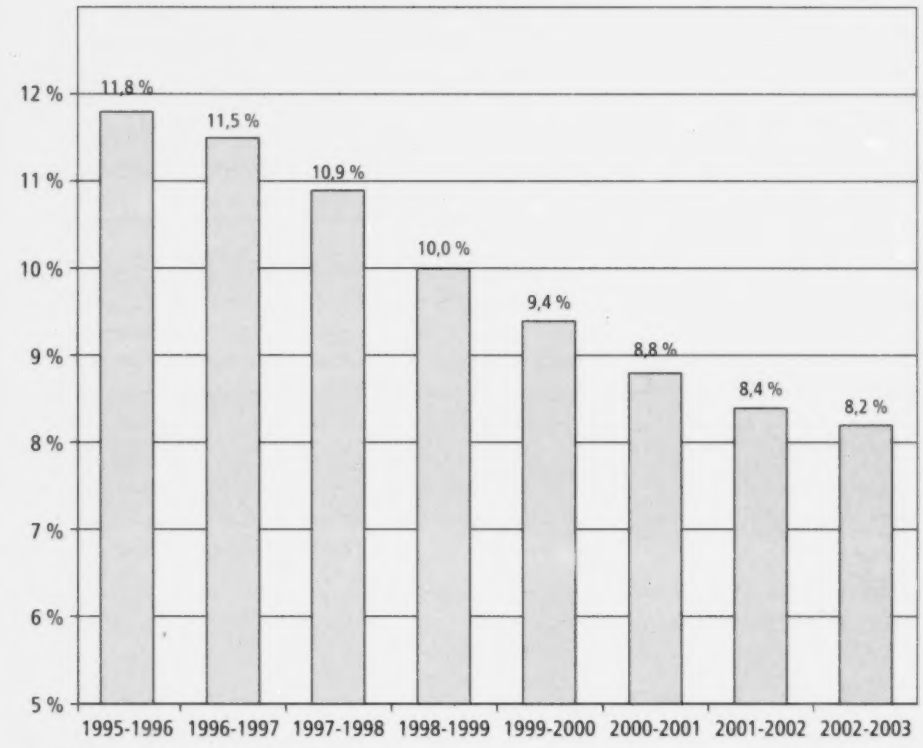
D'importants mouvements d'entrée et de sortie de l'aide ont eu lieu au cours de l'année. Ainsi, 144 640 nouvelles demandes d'aide ont été déposées, 67,8 % d'entre elles étant accueillies favorablement. À l'inverse, 126 470 sorties de l'assistance-emploi ont été enregistrées. L'effet net de ces entrées et de ces sorties aura été de prolonger le mouvement à la baisse amorcé en 1995-1996 quant au volume des prestataires. La moyenne des adultes présents à l'aide en 2002-2003 est en recul de 27 % sur celle enregistrée sept ans auparavant (403 671 comparativement à 554 309). Cette baisse se répercute sur le taux d'assistance-emploi, c'est-à-dire sur la proportion de la population qui est dépendante de l'aide de dernier recours : depuis 1995-1996, ce taux a régressé de façon significative, passant de 11,8 % à 8,2 %.

Nombre mensuel moyen d'adultes prestataires, de 1995-1996 à 2002-2003



Source : Direction de la recherche et de la statistique.

Taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population de 18 à 64 ans, de 1995-1996 à 2002-2003



Source : Direction de la recherche et de la statistique.

Le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et les caractéristiques des adultes qui le composent quant aux contraintes à l'emploi. Le tableau qui suit précise la distribution des 404 360 adultes présents à l'assistance-emploi en mars 2003, selon diverses variables socioéconomiques. On peut y faire entre autres les constats suivants :

- 31,3 % des adultes prestataires présentent des contraintes sévères à l'emploi; en mars 1997, leur poids relatif était de 21,7 %, ce qui illustre l'alourdissement de la clientèle prestataire;
- la durée de la présence à l'aide de dernier recours témoigne également de cet alourdissement : en mars 2003, un adulte sur deux a cumulé au moins dix ans de présence à l'aide, par opposition à 35,6 % six ans auparavant;
- sur le plan de la situation familiale, 64 % des adultes vivent seuls, tandis que 13,5 % sont chefs de famille monoparentale;
- l'âge moyen des prestataires s'établit à 42,4 ans : six ans plus tôt, il se situait à 39,6 ans;
- 18,2 % des adultes prestataires sont nés à l'extérieur du Canada, une progression significative par rapport à mars 1997, alors que cette proportion était de 15,7 %.

Le lecteur trouvera à l'annexe 3 du présent rapport une ventilation du nombre de ménages et d'adultes prestataires selon leur région d'appartenance et différentes caractéristiques socioéconomiques.

Par ailleurs, une moyenne de 10 068 ménages ont eu droit à un carnet de réclamation (aussi appelé carte-médicaments) en 2002-2003.

Prestataires de l'assistance-emploi en mars 2003

	Adultes[a] (N)	Proportion (%)
Type de contraintes		
Sans contraintes à l'emploi	174 739	43,2
Avec contraintes temporaires	103 020	25,5
Avec contraintes sévères	126 601	31,3
Situation familiale		
Personnes seules	258 651	64,0
Couples sans enfants	40 674	10,1
Familles monoparentales	54 747	13,5
Couples avec enfants	49 436	12,2
Conjoints d'étudiants[b]	852	0,2
Présence cumulative à l'aide (depuis 1975)		
Moins de 24 mois	60 177	14,9
De 24 à 47 mois	40 562	10,0
De 48 à 119 mois	101 553	25,1
120 mois et plus	202 068	50,0
Scolarité		
Primaire	41 874	10,4
1re à 4e secondaire	135 168	33,4
5e secondaire	62 897	15,6
Collégiale	21 011	5,2
Universitaire	17 807	4,4
Inconnue	125 603	31,1
Âge		
Moins de 21 ans	14 773	3,7
De 21 à 24 ans	28 530	7,1
De 25 à 29 ans	36 685	9,1
De 30 à 44 ans	139 513	34,5
De 45 à 54 ans	97 684	24,2
55 ans et plus	87 175	21,6
Sexe		
Hommes	201 292	49,8
Femmes	203 068	50,2
Lieu de naissance		
Canada	330 617	81,8
Extérieur du Canada	73 743	18,2
Total	**404 360**	**100,0**

a Un adulte est une personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.

b Adulte dont le conjoint suit à plein temps des études postsecondaires et qui bénéficie du programme d'aide financière du ministère de l'Éducation. Cette catégorie ne regroupe que les adultes seuls, puisque les besoins des enfants de l'un ou l'autre des conjoints sont pris en charge par le conjoint aux études.

Source : Direction de la recherche et de la statistique.

Aide aux travailleuses et aux travailleurs à faible revenu

Par le programme APPORT, la Sécurité du revenu vient en aide aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant au moins un enfant à charge. Au cours de l'année civile 2002, 36 883 demandes d'assistance financière ont été déposées et 29 825[5] familles ont été soutenues dans le cadre de ce programme. Des acomptes mensuels totalisant 11,6[6] millions de dollars ont été versés directement aux familles. S'y ajoutent les 19,9 millions remboursés par le ministère du Revenu du Québec[7] à titre de conciliation mais imputés aux dépenses du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Au cours de l'année 2002-2003, la mesure Action emploi a suscité 15 891 demandes de supplément de revenu de la part de prestataires qui ont intégré le marché du travail. Au total, 34,5[8] millions de dollars ont été versés durant l'exercice financier dans le cadre de cette mesure, de façon à inciter les prestataires à demeurer en emploi.

Durant cette même période, 5 225 jeunes de moins de 21 ans ayant déposé une demande d'aide financière ont accepté la possibilité qui leur était offerte de participer à Solidarité jeunesse. Les organismes jeunesse qui les ont pris en charge ont versé aux participants à ce projet un total de 7,7 millions de dollars. Ce montant comprend une allocation correspondant à la prestation qu'aurait reçue le jeune s'il avait été admis à l'assistance-emploi, ainsi qu'à un montant servant à couvrir les frais directement liés à la participation à Solidarité jeunesse.

La mesure de soutien aux mineures enceintes est une initiative commune du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle est entrée en vigueur en octobre 2002. Au total, 29 demandes ont été déposées dans le cadre de cette mesure. Les 21 demandes acceptées ont entraîné un déboursé global de 257 010 $.

Enfin, des mesures exceptionnelles, destinées à venir en aide aux travailleurs touchés par la fermeture des usines Viandes du Breton, à Notre-Dame-du-Lac, et de Mine et Fonderie Gaspé, à Murdochville, ont été mises en place en mai 2002. Elles ont suscité le dépôt de 349 demandes de soutien du revenu de même que le versement de 577 812 $ aux victimes de ces deux licenciements collectifs.

5. Donnée provenant de la Direction de la recherche et de la statistique.
6. Donnée provenant de la Direction du budget et des opérations financières.
7. Il s'agit là des dépenses imputables à APPORT pour l'année civile 2002. Les montants correspondants pour l'année financière 2002-2003 sont respectivement de 11,5 et de 19,9 millions de dollars.
8. Donnée provenant de la Direction du budget et des opérations financières.

3.2 Indicateurs de performance

Cette deuxième série d'indicateurs permet de faire état des résultats atteints par l'agence par rapport aux engagements opérationnels inscrits au plan d'action.

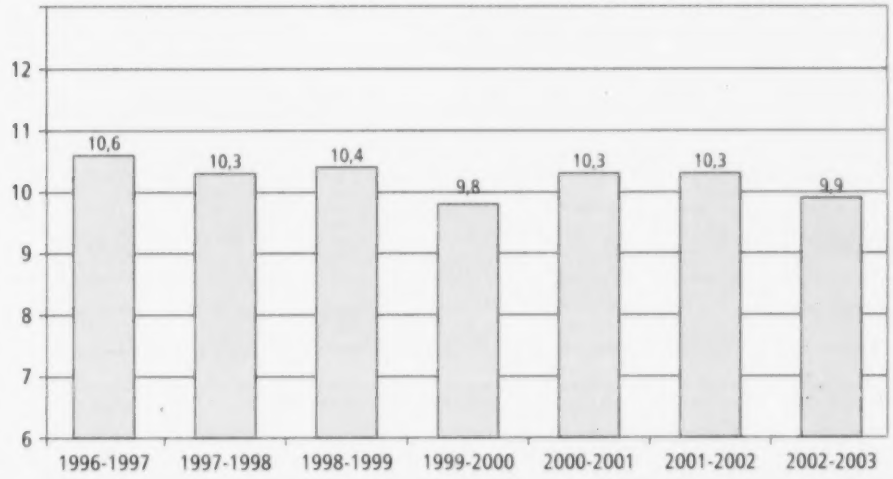
	Indicateur	Résultat souhaité	Résultat atteint
Aide financière			
Délai de traitement	Délai moyen de traitement des nouvelles demandes complétées à l'attribution initiale	10 jours ouvrables (maximum)	9,9 jours
	Délai moyen de traitement des demandes adressées à la Direction de l'évaluation médicale et socio-professionnelle (DEMS)	12 jours civils (maximum)	11,0 jours
Plaintes	Ratio de plaintes avec correctifs, relatives à l'aide financière	1 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers (maximum)	0,82
Révision	Ratio de demandes de révision (maximum)	2,9 demandes par 1 000 dossiers	Indicateurs à revoir en raison de problèmes méthodologiques
	Taux pondéré des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	25 % (maximum)	
APPORT	Nombre de ménages actifs	30 342	29 825
	Proportion de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée	40 %	46,2 %
Action emploi	Nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail	10 000	13 394
Aide à la personne			
Références	Nombre de références à Emploi-Québec, aux organismes jeunesse et aux organismes externes	155 207	173 437
Solidarité jeunesse	Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	60 %	76,1 %
	Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans	75 %	87,1 %
Initiatives locales et régionales	Initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes	Bilan semestriel qualitatif	Réalisé
Indicateurs communs à tous les services			
Qualité des services	Taux de satisfaction relatif au service à la clientèle	Mesure du taux de satisfaction par rapport aux éléments de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Réalisé
	Ratio de plaintes avec correctifs, relatives au service à la clientèle	1 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers (maximum)	1,75
Qualité des services téléphoniques au CCC	Délai d'attente	Réponse à 70 % des appels téléphoniques en moins de 30 secondes	46,3 %
	Taux d'abandon des appels en attente	7 % maximum	16,8 %
	Taux de rejet des appels	5 % maximum	17,7 %
Économies engendrées à l'assistance-emploi	Valeur totale des économies réalisées à la suite d'interventions de la Sécurité du revenu auprès de la clientèle	251 M$	239,4 M$
Recouvrement	Sommes recouvrées par la Sécurité du revenu	38,4 M$	Activité transférée au Centre de recouvrement

Délai de traitement

■ À l'attribution initiale

Le délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'attribution initiale dans le cadre du Programme d'assistance-emploi s'est établi à 9,9 jours ouvrables en 2002-2003, respectant en cela la cible de 10 jours prévue au plan d'action de l'agence. Ce résultat s'inscrit dans la tendance observable des dernières années, au cours desquelles ce délai fut relativement stable, oscillant entre 9,8 et 10,6 jours.

Délai moyen de traitement à l'attribution initiale, de 1996-1997 à 2002-2003



Des travaux ont été réalisés durant l'exercice 2002-2003 afin d'harmoniser les engagements pris par la Sécurité du revenu à l'égard du délai de traitement dans son plan d'action annuel, la Convention de performance et d'imputabilité et la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Une remarque s'impose toutefois quant au moment à partir duquel ce délai est comptabilisé : l'indicateur retenu aux fins du présent rapport mesure ce délai dès le dépôt de la demande alors que dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens l'agence s'engage à rendre une décision dans les dix jours « suivant la réception des documents requis ». Une partie du délai de traitement, soit l'intervalle entre le moment où le client dépose sa demande et celui où il la complète en fournissant toute l'information requise, échappe donc au contrôle des agentes et agents à l'attribution initiale. En dépit de cette contrainte additionnelle, le personnel de l'agence a été en mesure de respecter la norme des dix jours.

■ À l'évaluation médicale et socioprofessionnelle

Toujours dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DCEMS) a maintenu le délai relatif aux demandes d'évaluation à l'intérieur de la cible des 12 jours civils, celles-ci étant traitées dans un délai moyen de 11 jours. Ce résultat est comparable à celui de l'exercice précédent, alors que le traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle avait demandé un délai moyen de 11,1 jours civils.

La cible de 12 jours a en outre été respectée tant pour le traitement des dossiers de contraintes temporaires à l'emploi que pour celui des dossiers de contraintes sévères.

Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle

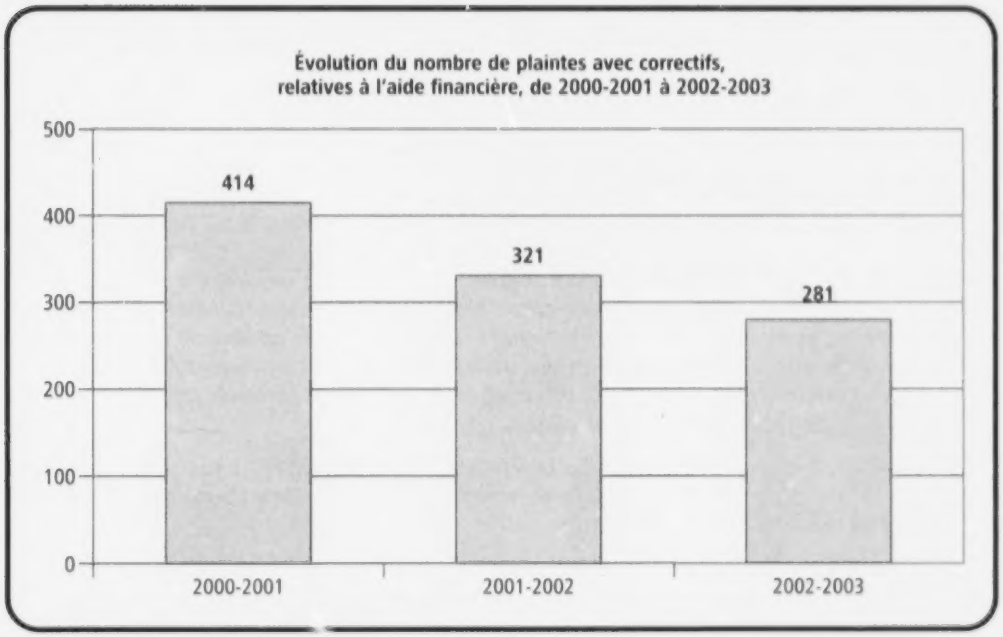
	Nombre de dossiers traités	Délai moyen
Contraintes temporaires à l'emploi	35 307	11,6 jours
Contraintes sévères à l'emploi	13 995	9,3 jours
Total	**49 302**	**11,0 jours**

Plaintes relatives à l'aide financière

Précisons d'entrée de jeu que les plaintes relatives à l'aide financière sont celles qui se rattachent au versement des prestations et à la gestion des dossiers. En outre, ne sont considérées ici que les plaintes avec correctifs, c'est-à-dire celles qui ont été adressées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère et qui ont commandé une modification au dossier de la plaignante ou du plaignant, après intervention du BRP auprès de la direction (locale ou régionale) visée. Les plaintes qui se règlent à la suite d'une explication jugée satisfaisante par la plaignante ou le plaignant, celles qui sont non fondées et celles qui font l'objet d'un désistement ne sont pas prises en considération.

La Sécurité du revenu a dépassé, pour une deuxième année consécutive, l'objectif de compression qu'elle s'était fixé à l'égard de ces plaintes : en 2002-2003, il s'agissait de ramener à un par mille dossiers le ratio de plaintes avec correctifs, relatives à l'aide financière. Ce ratio s'est établi à 0,8 au terme de l'année financière : les 281 plaintes avec correctifs enregistrées en 2002-2003 représentent une diminution de 12 % par rapport aux 321 reçues en 2001-2002. Afin de mieux comprendre sa portée, ce chiffre doit être mis en relation avec le volume d'environ 9 millions de décisions rendues annuellement par les agentes et les agents de la Sécurité du revenu en matière d'aide financière.

Cette performance prolonge la tendance observable à ce chapitre depuis 2000-2001 : en deux ans, la Sécurité du revenu a vu le nombre de plaintes avec correctifs, relatives à l'aide financière, être réduit du tiers.



Révision

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et la proportion des décisions modifiées à la suite de telles demandes constituent des indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus. Des problèmes d'ordre méthodologique dans la construction de ces indicateurs rendent cependant les résultats non significatifs. Des travaux ont été réalisés afin de remédier à cette situation : le Plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu renferme ainsi une nouvelle définition de ces indicateurs et une cible ajustée.

Le texte qui suit, sans apporter d'éclairage sur le taux d'atteinte des cibles, permet néanmoins de documenter l'évolution des indicateurs de révision au cours du dernier exercice.

Au total, en 2002-2003, la clientèle de la Sécurité du revenu a déposé 17 938 demandes de révision et 3 093 appels auprès du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Ces chiffres sont relativement stables par rapport à ceux observés en 2001-2002. Notons que les demandes relatives à une évaluation médicale ou socioprofessionnelle ne sont pas prises en considération ici.

La proportion des décisions modifiées à la suite de ces demandes varie selon le niveau auquel sont traitées ces demandes : ce taux s'est établi en 2002-2003 à 29,2 % en révision (en incluant les décisions modifiées dès l'étape du prétraitement) et à 56,1 % en appel. Ce dernier taux résulte de la somme des trois composantes suivantes : 13,9 % de demandes accueillies par le TAQ, 37,7 % de règlements hors cour et 4,5 % d'acquiescements.

Taux des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision, selon le niveau, en 2002-2003

Niveau	Nombre de demandes traitées	Décisions modifiées	
		Nombre	Taux
Révision (incluant le prétraitement)	17 773	5 189	29,2 %
Appel (TAQ)	3 930	2 204	56,1 %

APPORT

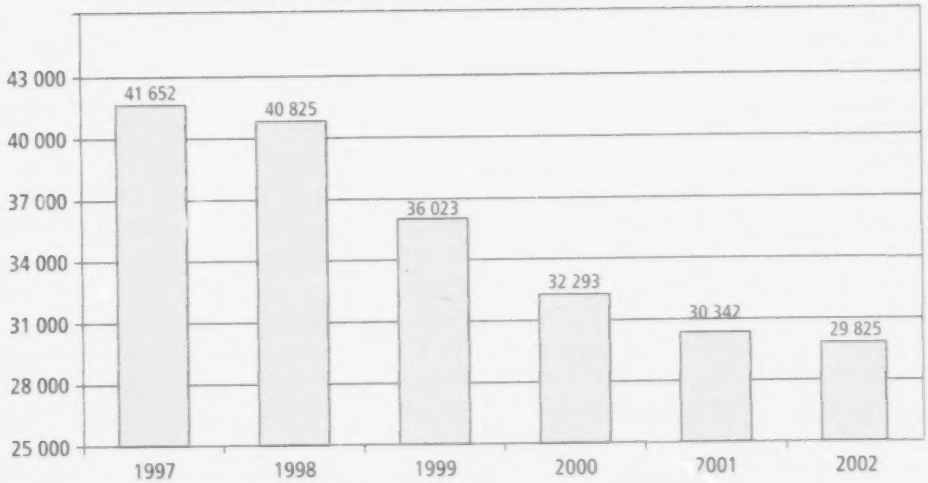
■ Nombre de ménages actifs

Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) offre une assistance financière aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant au moins un enfant à charge afin de les inciter à demeurer en emploi. La Sécurité du revenu a collaboré activement à la campagne 2002 de promotion nationale confiée à la Direction des communications du Ministère en vue de faire connaître les avantages de ce programme aux personnes auxquelles il est destiné : l'agence a validé le contenu de la campagne et a répondu aux nombreuses demandes suscitées par la publicité diffusée dans les journaux locaux et régionaux. Par ailleurs, une nouvelle méthode de calcul, introduite en janvier 2002, a permis de simplifier la détermination de la prestation accordée aux familles inscrites à APPORT.

Malgré ces efforts, le nombre de familles ayant bénéficié du programme APPORT a poursuivi, bien qu'à un rythme plus faible, un mouvement à la baisse observable depuis déjà quelques années : il s'est établi à 29 825 en 2002, soit à 98,3 % de la cible visée.

Ce mouvement à la baisse s'explique notamment par l'évolution récente de la conjoncture économique ainsi que par la progression du salaire minimum, alors que les seuils de sortie du programme ne sont quant à eux pas indexés. Malgré ces facteurs de contingence, la Sécurité du revenu se propose de poursuivre ses efforts afin que le nombre de ménages actifs à APPORT ne tombe pas en deçà du niveau enregistré en 2002 : des attentes en ce sens ont été signifiées à chacune des directions régionales.

Évolution du nombre de familles participant à APPORT, de 1997 à 2002

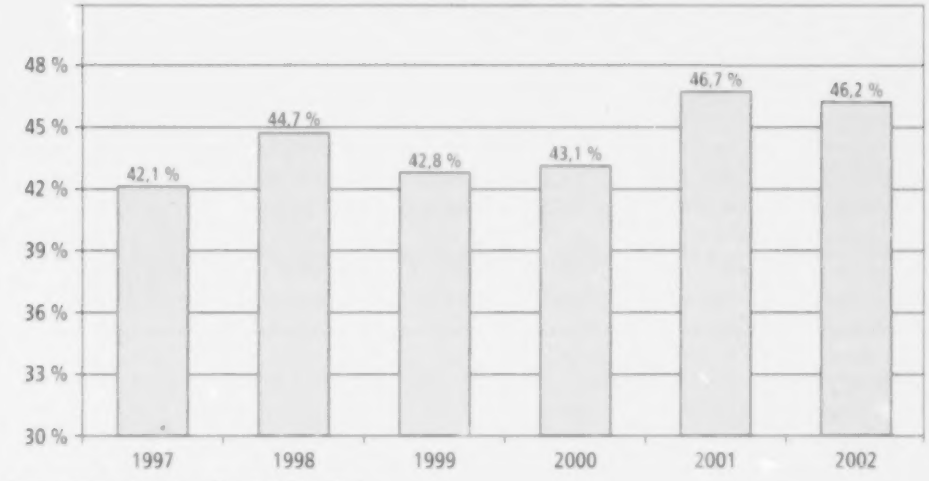


Source : Direction de la recherche et de la statistique.

■ **Proportion de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT**

Malgré la tendance à la baisse évoquée ci-dessus, la Sécurité du revenu a réussi, au moyen notamment d'interventions personnalisées, à faire en sorte que 46,2 % de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi soit enregistrée au programme APPORT en 2002. Ce résultat se compare favorablement tant à la cible de 40 % qu'au taux d'enregistrement observé au cours des dernières années.

Taux d'enregistrement à APPORT de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi, de 1997 à 2002



Source : Information de gestion de la Sécurité du revenu.

Action emploi

Après un démarrage relativement lent, le nombre d'adultes prestataires de la sécurité du revenu qui ont reçu, depuis décembre 2001, un supplément de revenu de travail dans le cadre de la mesure Action emploi s'est finalement établi à 13 394, soit nettement au-dessus du résultat recherché, qui était de 10 000. Au total, 20 764 demandes auront été reçues entre décembre 2001 et novembre 2002, date limite prévue à cette fin.

Rappelons que des suppléments de revenu pourraient être versés jusqu'en novembre 2005 en vertu d'Action emploi, la mesure offrant une aide temporaire pour une période maximale de trois ans, à raison de 390 $ par mois durant les douze premiers mois, de 260 $ du treizième au vingt-quatrième mois, et enfin de 130 $ du vingt-cinquième au trente-sixième mois.

Références

La Sécurité du revenu a mis l'accent sur l'aide à la personne au cours de l'année 2002-2003, conformément à l'approche intégrée que comporte son offre de service. Dans le but d'exposer le plus grand nombre possible de prestataires de l'assistance-emploi aux mesures incitatives d'insertion sociale et professionnelle, elle a procédé à un total de 173 437 références de prestataires, selon les besoins et la situation de chacun

d'entre eux. Ces prestataires ont été dirigés vers Emploi-Québec dans le cadre de la stratégie Destination emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, vers les carrefours jeunesse-emploi et vers d'autres organismes jeunesse dans le cadre du projet de recherche-action Solidarité jeunesse ou encore vers des organismes externes dans le cadre de l'accompagnement social.

Le volume de références qui a été atteint est voisin de celui enregistré durant l'exercice précédent. Pour une deuxième année consécutive, il dépasse de façon significative la cible de 155 207 références fixée à l'agence.

Nombre de références en 2002-2003 dans le cadre de mesures d'insertion sociale et professionnele

	Résultat atteint (N)
Vers Emploi-Québec	94 957
Vers les organismes jeunesse	5 225
Vers les organismes institutionnels ou communautaires, dans le cadre de l'accompagnement social	73 255
Total	**173 437**

Les références vers Emploi-Québec affichent un recul de 10 % par rapport au volume observé l'année précédente. À l'inverse, on constate une progression de 11 %, au regard de l'exercice 2001-2002, dans les références aux organismes externes assurant l'accompagnement social de prestataires aux prises avec des difficultés faisant obstacle à leur employabilité. Ce constat témoigne de la diminution du bassin de prestataires ne présentant pas de contraintes à l'emploi et, en corollaire, de l'alourdissement général de la clientèle de l'agence.

Solidarité jeunesse

Le projet Solidarité jeunesse consiste à proposer, sur une base volontaire, une solution de rechange aux jeunes de moins de 21 ans qui déposent une demande à l'assistance-emploi. Il offre à chaque jeune la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme à l'endroit du régime de soutien du revenu. Les résultats obtenus au terme de l'année 2002-2003 dépassent les objectifs fixés au départ.

■ Taux de désistement

Une première cible concerne le taux de désistement de l'assistance-emploi de la part des jeunes demandeurs et demandeuses afin de participer à Solidarité jeunesse. Le pourcentage enregistré à cet égard en 2002-2003, à savoir 76,1 %, dépasse la cible recherchée, soit 60 %. En somme, les trois quarts des jeunes à qui une participation à Solidarité jeunesse a été offerte ont accepté, de façon volontaire, d'y être dirigés. On constate une intéressante progression à ce chapitre depuis l'entrée en vigueur du projet.

Quatre motifs principaux expliquent que certains jeunes aient refusé de participer à Solidarité jeunesse. Certains étaient plus près du marché de l'emploi et recherchaient davantage un accès direct aux mesures

Évolution du taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse depuis l'entrée en vigueur du projet

	Taux de désistement (%)
An 1 (de novembre 2000 à octobre 2001)	60,0
An 2 (de novembre 2001 à octobre 2002)	65,5
De novembre 2002 à mars 2003	76,4
Total	**64,9**

offertes par Emploi-Québec. D'autres n'étaient pas convaincus de la pertinence de la démarche qui leur était proposée ou n'étaient tout simplement pas intéressés à y participer. Certains devaient au préalable régler certains problèmes pressants et subvenir à des besoins de base avant de pouvoir s'engager. Enfin, les dispositions relatives à la contribution parentale ont eu, dans quelques cas, un effet pervers sur la participation.

■ Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans

Une seconde cible relative à Solidarité jeunesse concerne l'absence à l'aide des nouveaux demandeurs et demandeuses, 18 mois après le dépôt de leur demande d'assistance financière. Cet indicateur vient répondre à l'objectif national de Solidarité jeunesse, qui est de faire en sorte que 75 % des jeunes soient aux études, en emploi ou en formation 18 mois après leur demande d'assistance financière. Des travaux ont été entrepris en 2002-2003 à la Sécurité du revenu afin de bâtir un indicateur reflétant cette mise en mouvement de la clientèle jeune. Il en ressort qu'au 31 mars 2003, 87,1 % des participants à Solidarité jeunesse étaient en mouvement 18 mois après avoir déposé leur demande d'aide financière. Ainsi, parmi les 4 898 jeunes de moins de 21 ans ayant accepté d'être dirigés vers le projet entre les mois de novembre 2000 et octobre 2001:

- 2 864 (58,5 %) étaient autonomes financièrement et n'avaient pas recours à l'assistance-emploi au 18ème mois;
- 1 224 (25 %) avaient entrepris un retour aux études ou participé à une activité offerte par Emploi-Québec au cours des 18 mois suivant le dépôt de leur demande;
- 176 (3,6 %) étaient à l'assistance-emploi, mais avec un revenu de travail.

À titre de comparaison, le taux de mise en mouvement des jeunes n'ayant pas pris part à Solidarité jeunesse durant la même période de référence était de 62,8 %. L'écart significatif par rapport aux résultats obtenus par ceux ayant accepté d'y prendre part témoigne éloquemment des retombées positives du projet.

Par ailleurs, le projet Solidarité jeunesse a fait l'objet d'une large évaluation. En comparaison avec des groupes qui n'y ont pas participé, les jeunes de Solidarité jeunesse sont plus en emploi et moins présents à l'assistance-emploi un an après leur participation. De plus, le niveau de satisfaction à l'égard du projet est très élevé.

Initiatives locales et régionales

Chacun des 154 CLE du réseau, de même que chacune des 17 directions régionales, a mis en place, dans le cadre de son offre de service, des approches sur mesure destinées à des groupes de prestataires aux prises avec des problèmes communs qui nuisent à leur intégration à l'emploi et à leur insertion sociale.

En réponse à diverses réalités locales ou régionales, plus de 300 initiatives ont vu le jour, faisant appel pour la plupart à une forme ou à une autre de partenariat avec les acteurs du milieu. Les partenaires avec qui s'associe l'agence dans le cadre de ces initiatives peuvent être communautaires ou institutionnels (mentionnons, à titre d'exemple, les centres jeunesse, les commissions scolaires, les CLSC, les centres hospitaliers, les régies régionales de la santé et des services sociaux, l'Office des personnes handicapées du Québec ou encore Emploi-Québec).

Ces initiatives, qui ont comme objectif commun d'améliorer les services offerts par la Sécurité du revenu, peuvent être regroupées en cinq catégories, selon qu'elles sont consacrées a) à l'établissement des partenariats, b) à l'accompagnement et à l'aide aux personnes et familles, c) à l'organisation du travail (y compris l'amélioration des processus et le développement d'outils), d) à la conformité de l'aide versée ou e) au soutien des programmes.

Divers groupes ont été ciblés par les initiatives locales et régionales, selon les réalités propres à chacun des territoires, notamment :

- la clientèle présentant des problèmes de santé mentale et psychologique,
- les prestataires ayant des contraintes sévères à l'emploi,
- les victimes de violence et d'agressions sexuelles,
- les toxicomanes et les alcooliques,
- les sans-abri,
- la clientèle vivant en milieu métropolitain,
- les jeunes familles,
- les familles monoparentales,
- les jeunes de moins de 25 ans sujets au décrochage scolaire.

Une connaissance fine des clientèles a donné lieu à des interventions ciblées. Sans en établir une liste exhaustive, nous pouvons signaler que certaines initiatives favorisent le développement d'habiletés personnelles ou parentales dans des domaines tels que la gestion d'un budget, l'alimentation, l'alphabétisation et la détresse sociale.

De plus, certains projets, lancés dans le cadre de telles initiatives, sont maintenant déployés à l'échelle du réseau : mentionnons à titre d'illustration Ma place au soleil, qui vise à intégrer au marché du travail, et cela de façon durable, des mères mineures par l'intermédiaire d'une formation de qualité et d'un accompagnement personnalisé.

Qualité des services

■ Taux de satisfaction de la clientèle

La Sécurité du revenu se préoccupe grandement, depuis plusieurs années déjà, de la qualité du service qu'elle offre à sa clientèle. Les engagements pris publiquement dans le cadre de la Déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens lui ont donné l'occasion d'accentuer cette préoccupation.

Conformément à l'objectif prévu dans son plan d'action annuel, la Sécurité du revenu s'est dotée de différents moyens lui permettant de mesurer le degré de satisfaction de sa clientèle et, partant, d'assurer la qualité de ses services. Certaines des activités mises sur pied à cet effet ont un caractère récurrent, tandis que d'autres sont menées de façon ponctuelle.

Parmi les activités régulières, signalons les sondages ou groupes de discussion menés annuellement pour prendre le pouls de la clientèle. Un sondage d'envergure nationale effectué en 2001-2002 a ainsi permis de dégager des constats significatifs sur la perception de la clientèle à l'égard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Les résultats de ce sondage ont été largement diffusés à l'intérieur de l'agence et les gestionnaires se sont approprié ceux-ci, de façon à intégrer dans les plans locaux et régionaux des pistes d'amélioration de la qualité des services. On aura recours en 2003-2004 à la technique des groupes de discussion afin de connaître cette même perception, mais cette fois sur une base régionale.

L'information de gestion que produit mensuellement l'agence fournit également de précieuses indications quant à la qualité de ses services : le nombre de demandes de révision accueillies favorablement ou encore le nombre de plaintes ayant nécessité un correctif sont riches d'enseignements à cet égard.

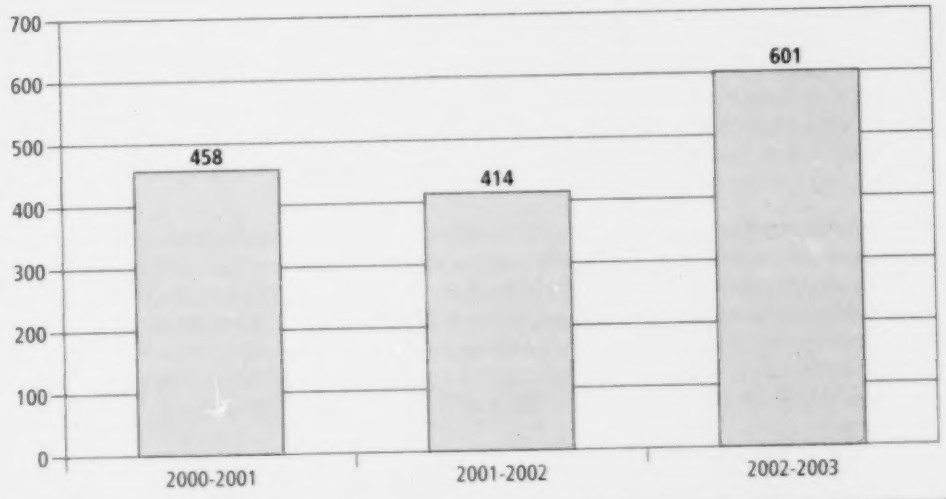
Parmi les activités ponctuelles ayant eu lieu en cours d'exercice, mentionnons les groupes de discussion organisés par la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique dans chacune des régions du Québec pour évaluer la satisfaction de la clientèle, ceux qui concernent la salle multiservice, une enquête destinée à faire connaître les attentes de la clientèle à l'égard du CCC, ainsi que les rencontres avec des groupes assurant la défense des intérêts des prestataires, que ce soit au niveau national ou régional. Enfin, signalons les cartes-commentaires et les questionnaires utilisés dans les CLE comme outils de suivi local.

■ Plaintes relatives au service à la clientèle

Nous avons fait état dans les pages qui précèdent de l'excellente performance de l'agence au chapitre des plaintes relatives à l'aide financière. Le bilan est toutefois différent lorsqu'on se penche sur les plaintes relatives au service à la clientèle.

La cible poursuivie à cet égard en 2002-2003 était ambitieuse, soit de ramener de 1,19 qu'il était en 2001-2002 à 1 par 1 000 dossiers le ratio de plaintes avec correctifs adressées au BRP. Plutôt que de se résorber, le ratio s'est accru de façon significative, atteignant 1,75. Au total, 601 plaintes avec correctifs ont été enregistrées en 2002-2003, comparativement à 414 au cours de l'exercice précédent. Afin de mieux comprendre sa portée, il faut mettre ce chiffre en relation avec le volume des opérations de l'agence : à titre d'illustration, signalons que le personnel reçoit annuellement environ 5 millions d'appels téléphoniques et plus de 140 000 nouvelles demandes d'aide.

Évolution du nombre de plaintes avec correctifs, relatives au service à la clientèle, de 2000-2001 à 2002-2003



Les principaux motifs à l'origine de cette hausse ont trait à la qualité de la communication avec la clientèle, aux délais de rappel et à la courtoisie. Afin de mettre les choses en perspective, rappelons, dans le cas de ce troisième motif, que le sondage national effectué en mars 2002 révélait que 91 % des personnes interrogées se disaient satisfaites quant au respect et à la courtoisie avec lesquels elles avaient été servies.

Il est à noter qu'au terme de travaux menés conjointement par la Sécurité du revenu et le Bureau des renseignements et plaintes du Ministère, le BRP prévoit apporter des modifications, de façon à attribuer les plaintes à l'unité administrative en cause.

Compte tenu des importants efforts qu'elle consacre à l'amélioration de la qualité de ses services, la Sécurité du revenu a réagi à l'augmentation enregistrée dans le nombre de plaintes. Des attentes ont d'ores et déjà été signifiées à l'ensemble des gestionnaires du réseau en vue de l'exercice 2003-2004, à l'effet d'intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion pour déterminer les aspects à améliorer. D'autres attentes ont aussi été formulées à l'égard de cinq priorités à intégrer au plan local de chacun des CLE. Ces priorités correspondent à cinq engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens pour lesquels, selon le sondage national effectué en 2001-2002, le taux de satisfaction de la clientèle est moins élevé, à savoir :

- respecter l'heure du rendez-vous ou informer la clientèle du délai d'attente;
- fournir l'information la plus complète sur les services;
- proposer des solutions de rechange lorsqu'une décision ne répond pas aux attentes de la clientèle;
- offrir à la clientèle, lorsque nécessaire, de parler immédiatement à quelqu'un;
- informer la clientèle des délais d'attente.

Qualité des services téléphoniques au Centre de communication avec la clientèle

Le Centre de communication avec la clientèle (CCC) fait partie des outils dont s'est dotée la Sécurité du revenu pour améliorer la qualité de ses services : il permet aux prestataires d'avoir un accès téléphonique direct et rapide aux services de première ligne.

Des difficultés de recrutement et de rétention de personnel au CCC de Gaspé ont nécessité l'ouverture anticipée d'un deuxième centre. Le démarrage des opérations du CCC de Trois-Rivières, annoncé initialement pour le 1er avril 2003, a eu lieu le 23 septembre 2002.

Indicateur	Résultat souhaité	Résultat atteint
Délai d'attente	Réponse donnée à au moins 70 % des appels en moins de 30 secondes	46,3 %
Taux d'abandon des appels en attente	7 % maximum	16,8 %
Taux de rejet des appels faute de ligne	5 % maximum	17,7 %

Les résultats associés aux trois indicateurs conçus pour mesurer l'accessibilité des services du Centre de communication reflètent les difficultés relevées en cours d'exercice. L'état de situation à la fin de mars permet cependant de croire que le redressement opéré porte déjà des fruits. Ainsi, en ce qui regarde le délai d'attente, le Plan d'action 2002-2003 avait comme objectif de répondre à 70 % des appels à l'intérieur de 30 secondes : le résultat atteint était de 46,3 % pour l'ensemble de l'année, mais de 67,2 % en date de mars 2003. La cible de 7 % quant au taux d'abandon des appels en attente n'a pas été atteinte, cette proportion s'établissant dans les faits à 16,8 %, mais le taux de 9,7 % observable en mars 2003 laisse entrevoir que la situation se redresse. Il en est de même pour le taux de rejet des appels faute de ligne disponible : le résultat pour 2002-2003, à savoir 17,7 %, s'éloigne considérablement de la cible de 5 %. Le taux de 6 % affiché en mars 2003 témoigne cependant du redressement effectué.

Économies engendrées à l'assistance-emploi

Les économies budgétaires découlant des interventions du personnel de la Sécurité du revenu en matière d'aide financière se rattachent à trois activités distinctes : les sorties de l'aide attribuables à la Sécurité du revenu, les réclamations en aide gratuite et conditionnelle, ainsi que la variation du taux d'acceptation à l'attribution initiale.

Le réseau de la Sécurité du revenu a atteint voire dépassé ses cibles de résultats pour les deux activités dont il a l'entière maîtrise. Il a d'abord atteint la cible de 114 millions de dollars associée spécifiquement aux sorties de l'aide qu'engendrent ses interventions. L'impact financier des 37 850 sorties imputables à la Sécurité du revenu a en effet été de 113,6 millions de dollars. La plupart de ces sorties (soit 31 972) sont attribuables aux interventions de l'agence dans le cadre de ses activités de conformité.

L'objectif de 137 millions de dollars fixé aux activités de réclamation a pour sa part été légèrement dépassé : les réclamations en matière d'aide gratuite et d'aide conditionnelle se sont établies à 114,7 et 25,9 millions de dollars respectivement, pour un grand total de 140,6 millions.

	Cible (M$)	Résultat (M$)
Sorties de l'aide attribuables à la Sécurité du revenu	114	113,6
Réclamations brutes	137	140,6
Variation du taux d'acceptation à l'attribution initiale	0	-14,7
Total des économies engendrées à l'assistance-emploi	**251**	**239,4**

De fait, c'est la comptabilisation des effets induits par la variation du taux d'acceptation des demandes d'assistance financière qui explique que la Sécurité du revenu n'ait pas atteint sa cible globale en matière d'économies. La proportion de demandes accueillies a été plus élevée en 2002-2003 qu'au cours de l'année précédente, passant de 65 à 67,8 %. Afin de tenir compte de cette réalité, des retombées de près de 15 millions ont été retranchées de l'impact financier engendré par les sorties de l'aide et les réclamations. Il est important de souligner qu'étant légalement tenue de répondre aux demandes d'assistance financière, l'agence ne peut exercer un contrôle absolu sur ce taux d'acceptation.

Globalement, les économies budgétaires découlant des interventions du personnel de la Sécurité du revenu ont totalisé 239,4 millions de dollars en 2002-2003. La cible de 251 millions a ainsi été réalisée à 95,4 %.

Cela posé, il convient de faire état des excellents résultats obtenus par l'agence dans le cadre des projets financés par le Fonds d'initiatives en conformité (FIC). Le FIC s'inscrit dans une perspective d'innovation et d'amélioration des façons de faire tout en visant à contribuer à la réalisation des cibles de résultats en aide financière évoqués précédemment. Les projets réalisés grâce au FIC permettent d'expérimenter de nouvelles façons de faire, avec l'objectif d'intégrer les facteurs de succès dans les processus de travail réguliers, que ce soit sur le plan de l'efficience, de la conformité, de l'aide à la personne ou de la qualité des services.

Les résultats financiers obtenus en 2002-2003 pour l'ensemble des projets financés par le FIC ont été très satisfaisants, avec un rendement global de 12,5 millions de dollars, soit plus de 5,70 $ pour chaque dollar qui y a été investi. Les projets centrés sur la gestion des dossiers actifs ont engendré des impacts financiers de 9 millions, pour un ratio de rentabilité s'établissant à 6,43 $ par dollar investi. Quant aux projets axés sur l'attribution initiale, ils ont produit un impact d'environ 3,5 millions si l'on tient compte du caractère récurrent de leurs retombées, soit 4,40 $ par dollar investi.

Recouvrement

Le Plan d'action 2002-2003 de la Sécurité du revenu prévoyait que l'agence engendrerait, par ses activités en recouvrement, des encaissements de 38,4 millions de dollars. Or, depuis l'automne 2002, les responsabilités de recouvrement assumées par le réseau de la Sécurité du revenu et les effectifs affectés à cette activité relèvent du Centre de recouvrement, une autre agence du Ministère.

Toute personne intéressée pourra consulter le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour en savoir plus à ce chapitre. Mentionnons cependant, à titre d'information, que la cible de recouvrement relative aux créances de l'assistance-emploi a été pratiquement atteinte en 2002-2003.

3.3 Objectifs particuliers

En plus des engagements de résultats relatifs aux indicateurs présentés à la section précédente, le Plan d'action 2002-2003 de la Sécurité du revenu établissait des objectifs particuliers. N'ayant pas, contrairement aux indicateurs de performance, un caractère récurrent, ces objectifs représentaient davantage des priorités.

Sommaire des réalisations 2002-2003

Objectifs particuliers	Résultat souhaité	Résultat atteint
1 Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté.	Actualisation en cours d'exercice des décisions gouvernementales relevant des responsabilités de la Sécurité du revenu.	Réalisé.
	Mise en œuvre de mesures déjà connues.	Réalisé.
2 Poursuivre le développement de l'offre de service de la Sécurité du revenu.		
• Poursuivre l'implantation d'une intervention intégrée.	Formation des gestionnaires et du personnel en matière d'accompagnement terminée le 31 mars 2003.	Réalisé.
	Élaboration en cours d'année d'un mode d'évaluation de l'aide à la personne.	Réalisé.
• Réviser le traitement des dossiers et des approches d'intervention propres aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi.	Analyse préliminaire de scénarios d'intervention tenant compte des profils de clientèle développée en cours d'année.	Réalisé.
		Réalisé.
• Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum de services.	Proposition en cours d'année d'orientations organisationnelles concernant la salle multiservice en partenariat avec Emploi-Québec.	Réalisé.
	Expérimentation en cours d'année, en collaboration avec Emploi-Québec et la DRES, de projets pilotes destinés à définir une approche plus qualitative et personnalisée dans le cadre de Destination emploi.	Remplacé par l'opération Un emploi pour vous.
	Interventions adaptées pour les clientèles éloignées du marché du travail développées en cours d'année.	Réalisé.
• Contrer la violence faite aux personnes prestataires.	Sensibilisation des gestionnaires et du personnel terminée en juin 2002.	Réalisé.
	Formation des gestionnaires et du personnel terminée en juin 2002.	En voie de réalisation.
	Renforcement en cours d'année du partenariat avec les organismes s'occupant de personnes violentées.	Réalisé.
• Poursuivre le développement de systèmes destinés à faciliter le travail des agentes et des agents.	Mise en place de 24 nouvelles chaînes de situation avant le 31 mars 2003.	En voie de réalisation.
• Poursuivre l'implantation des centres de communication avec la clientèle.	Desserte de 32 % des prestataires à partir du CCC de Gaspé à la fin de mars 2003.	38 % des prestataires servis.
	Mise en place d'un deuxième centre de communication avec la clientèle qui entreprendra ses activités le 1er avril 2003.	Réalisé.
	Nouvelles infrastructures téléphoniques et informatiques en état de fonctionnement pour les deux CCC le 31 mars 2003.	En voie de réalisation.
	Optimisation des processus des CCC et des CLE en cours d'exercice.	En voie de réalisation.

Sommaire des réalisations 2002-2003 (suite)

Objectifs particuliers	Résultat souhaité	Résultat atteint
3 Finaliser la mise en place de l'agence.		
• Terminer l'élaboration des coûts de revient entreprise en 2001-2002.	Coûts de revient détaillés des services de l'agence en fonction au 31 mars 2003.	Réalisé.
• Revoir la Convention de performance et d'imputabilité.	Analyse de fiabilité et révision des indicateurs terminées en septembre 2002.	En voie de réalisation.
	Nouvelle convention prête en décembre 2002.	En voie de réalisation.
• Conclure des contrats de partenariat ou de gestion avec d'autres unités administratives du Ministère.	Entente sur les allégements avec le MESS conclue à l'automne 2002.	Non réalisé.
	Entente de gestion conclue avec la DBOF en avril 2002.	Réalisé.
	Ententes de gestion avec la DGATI, la DRES, la DRH et la DRM conclues à l'automne 2002.	En voie de réalisation.
• Mettre en place l'entente de gestion conclue avec le Conseil du trésor.	Opérationalisation des allégements prévus.	Non réalisé.
4 Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services et le développement d'une culture d'innovation.		
• Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services.	Mise en place d'une stratégie d'assurance qualité en cours d'exercice.	En voie de réalisation.
	Intégration des priorités d'amélioration de la qualité des services dans les plans locaux.	Réalisé.
• Contribuer au renouvellement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.	Nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens avant le 1er avril 2003.	En voie de réalisation.
• Poursuivre le développement de la culture d'innovation et étendre celle-ci à l'ensemble du réseau.	Organisation d'activités de communication et de mobilisation.	Non réalisé.
	Développement de nouveaux projets innovation et relevé semestriel de ceux-ci.	Réalisé.
• Simplifier les méthodes et les processus et améliorer les communications avec la clientèle.	Amélioration des processus relatifs à la réévaluation annuelle, aux pensions alimentaires, aux remises de chèques et à la contribution alimentaire parentale.	En voie de réalisation.
	Recommandations visant la simplification progressive de divers processus opérationnels et de gestion.	En voie de réalisation.
	Simplification des avis de décision destinés à la clientèle.	Réalisé.
5 Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées et l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude.	Mise à jour avant le 31 mars 2003 de l'entente d'échange de renseignements avec le ministère du Revenu du Québec.	Réalisé.
	Conclusion d'une nouvelle entente avec le Nouveau-Brunswick avant le 31 mars 2003.	En voie de réalisation.
6 Élaborer en collaboration avec le ministère de l'Éducation un programme d'études collégiales visant à former les agentes et les agents d'aide socioéconomique.	Analyse de pertinence réalisée à l'automne 2002.	Réalisé.
7 Contribuer à la redéfinition du cadre des relations entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.	Dépôt avant le 1er octobre 2002 d'un projet d'entente.	Réalisé.
	Approbation du projet par les autorités compétentes au plus tard le 31 décembre 2002.	Réalisé.

Objectif 1

Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté

L'Assemblée nationale adoptait à l'unanimité, le 13 décembre 2002, le projet de loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La stratégie nationale issue de cette législation a pour objectif d'amener progressivement le Québec au nombre des nations industrialisées comptant le moins de pauvreté. Le gouvernement du Québec a en effet comme préoccupation première d'améliorer les conditions de vie des plus pauvres, de favoriser leur autonomie et de bâtir une société meilleure où chaque personne pourra participer, selon ses capacités, à la vie sociale et au progrès collectif.

En raison de sa mission, la Sécurité du revenu est directement sollicitée par la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle est donc appelée à mobiliser ses effectifs en vue de la mise en œuvre du plan d'action associé à cette loi, dont le dévoilement n'est toutefois prévu qu'à l'automne 2003.

Par ailleurs, la Sécurité du revenu a d'ores et déjà mis en œuvre trois mesures découlant des engagements gouvernementaux pris dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. La première de ces mesures concerne la mise en place d'Action emploi, qui vise à favoriser l'intégration durable à l'emploi des prestataires de longue durée à l'assistance-emploi, en leur offrant des suppléments de travail pour une période maximale de trois ans. Différents travaux ont dû être réalisés à cette fin, sur les plans conceptuel, promotionnel et informatique :

- envoi d'une lettre d'information au 1er octobre à toute la clientèle qui n'avait pas bénéficié de la mesure;
- assouplissement des règles pour la fin de la période d'admissibilité à la mesure;
- intégration au système informatique du processus opérationnel supportant la réévaluation annuelle et le contrôle par échantillonnage;
- conception de deux nouveaux formulaires pour le suivi de l'admissibilité des personnes participantes;
- préparation d'une formation donnée au réseau;
- modifications informatiques visant à ne pas envoyer d'avis de décision du Programme d'assistance-emploi aux personnes participant à la mesure;
- implantation le 17 décembre 2002 de la Livraison 2, qui assure le versement de la prestation Action emploi la deuxième année;
- implantation le 17 janvier 2003 de la Livraison 3, qui permet le versement de la prestation et supporte le processus de réévaluation annuelle ainsi que le contrôle par échantillonnage durant la troisième année.

Ainsi qu'il a été mentionné dans les pages qui précèdent, la Sécurité du revenu a dépassé l'objectif qu'elle s'était fixé quant au nombre d'adultes prestataires bénéficiant de la mesure, celui-ci s'étant finalement établi à 13 394, alors que la cible visée était de 10 000.

Une deuxième mesure mise en œuvre a trait à l'abolition, à compter du 1er janvier 2003, de la réduction pour partage du logement et du test du logement. Rappelons qu'une réduction mensuelle de 50 $ était jusque-là appliquée aux prestataires (à l'exception des familles monoparentales et des prestataires avec contraintes sévères à l'emploi) qui partageaient leur logement. Le test du logement pouvait également entrainer une

réduction de l'aide versée lorsque les coûts effectifs de logement étaient inférieurs au minimum fixé dans le Règlement sur le soutien du revenu : la réduction équivalait alors à la différence entre le minimum fixé et les coûts de logement.

En outre, les réductions d'aide associées au test du logement et au partage du logement ont cessé d'être appliquées à partir du 1er juin 2002 dans le calcul de l'aide financière versée aux prestataires qui se trouvaient sans logement ou étaient obligés d'en partager un, et de l'aide versée à ceux qui faisaient une nouvelle demande d'aide.

L'abolition de la réduction pour partage du logement touche plus de 60 000 ménages. Son coût a été de 9 millions de dollars en 2002-2003 et il sera de 36 millions en 2003-2004. Pour sa part, l'abolition du test du logement touche 18 000 ménages : son coût a été de 3,1 millions en 2002-2003 et sera de 11,8 millions en 2003-2004.

La troisième mesure a été mise en œuvre en janvier 2003 : il s'agit de l'indexation annuelle automatique de l'aide financière versée dans le cadre de l'assistance-emploi, afin de maintenir le pouvoir d'achat des prestataires.

La Sécurité du revenu a procédé aux divers travaux nécessaires à l'élaboration et à la mise en oeuvre de ces diverses mesures, de sorte que les engagements pris ont pu être respectés.

Objectif 2

Poursuivre le développement de l'offre de service de la Sécurité du revenu

■ Poursuivre l'implantation d'une intervention intégrée

L'intervention intégrée est au cœur de l'offre de service de la Sécurité du revenu. Elle permet de concilier l'accompagnement des personnes et la conformité de l'aide accordée. En vertu de cette approche, les différentes dimensions de la situation des personnes sont prises en considération.

D'entrée de jeu, un plan d'action 2002-2003 propre à l'intervention intégrée a été élaboré et mis en œuvre à compter de juin 2002. Des travaux de réflexion, de consultation et d'orientation, portant notamment sur les expériences et les formations en cours ou en développement dans les régions, ont été réalisés en vue de poursuivre l'implantation de cette approche. Des questions furent soulevées à cette occasion sur les mesures à prévoir afin d'assurer un suivi efficace de l'approche d'intervention intégrée. Des priorités ont été définies quant aux objectifs à poursuivre, principalement le développement de compétences génériques (c'est-à-dire le savoir-être) des agentes et des agents ainsi que le soutien continu des responsables locaux. Enfin, des activités de formation ont été diffusées durant l'année.

En somme, l'année aura été placée sous le signe de la transition et de la consolidation dans le champ de l'intervention intégrée. L'année 2003-2004 devrait être marquée par le renforcement des approches d'intervention sur mesure et l'adaptation de l'offre de service locale pour répondre aux nouveaux défis posés par la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans le domaine de l'aide à la personne.

■ Réviser le traitement des dossiers et des approches d'intervention propres aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi

Plusieurs études et analyses ont été conduites en 2002-2003 dans le cadre des travaux préliminaires sur le repositionnement des services de l'agence : elles portaient notamment sur le traitement administratif des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi. Quatre scénarios distincts de réorganisation ont été dressés à la suite de ces analyses.

■ Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum de services

Un premier terrain d'arrimage entre la Sécurité du revenu et Emploi-Québec concerne l'organisation de la salle multiservice que l'on retrouve dans chacun des CLE et qui a été conçue à l'usage de la clientèle des deux modules. La Sécurité du revenu a poursuivi ses réflexions en vue d'une meilleure appropriation et utilisation de ces espaces communs aux deux réseaux, de façon à mieux répondre aux besoins de sa clientèle.

Une étude de besoins est venue confirmer les hypothèses formulées au départ à cet égard, à savoir que la clientèle prestataire désire obtenir plus de services d'information, qu'elle se dit prête à utiliser de nouveaux outils en mode libre-service et qu'elle est ouverte au développement des services en ligne tout en souhaitant un accompagnement personnalisé. Un devis d'expérimentation en ce sens a été élaboré en collaboration avec la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DGARES); il sera soumis pour autorisation finale aux autorités des deux agences, en vue de permettre le développement et l'implantation des solutions retenues.

Par ailleurs, considérant l'introduction en cours d'année de l'activité d'encadrement soutenu, il est devenu inutile de mener à terme l'expérimentation que devaient réaliser la Sécurité du revenu, Emploi Québec et la DGARES en vue de définir une approche qualitative dans le cadre de Destination emploi. On a plutôt mis en œuvre l'opération Un emploi pour vous, à l'intention des prestataires qui peuvent occuper à court terme les emplois disponibles. Cette opération prioritaire a nécessité d'importants changements organisationnels, une mobilisation générale du personnel ainsi qu'un travail concerté des ressources de la Sécurité du revenu et de celles d'Emploi-Québec.

Enfin, dans la perspective de concevoir des interventions adaptées à ses clientèles davantage éloignées du marché du travail, la Sécurité du revenu a amorcé en mai 2002 une réflexion axée sur le territoire désigné comme étant le plus pauvre du Québec, soit la MRC de La Haute-Gaspésie. À la suite de visites sur place, un diagnostic et un projet d'expérimentation étalé sur trois ans ont été élaborés. En décembre 2002, le projet d'expérimentation est devenu un dossier ministériel : outre la Sécurité du revenu, la Direction générale des politiques, la Direction des communications et Emploi-Québec y sont parties prenantes, tandis que la Direction du Fonds de lutte contre la pauvreté y participe à titre de partenaire financier.

Depuis janvier 2003, une équipe ministérielle sous la coordination de la Sécurité du revenu se déploie en partenariat étroit avec la Direction régionale de la sécurité du revenu de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Le projet repose sur deux axes d'intervention :

- agir directement auprès des groupes cibles (à savoir les familles avec des enfants de 11 ans et moins ainsi que les jeunes de 18 à 24 ans) en expérimentant de nouvelles interventions qui permettront au CLE de renouveler son offre de service;

- mobiliser le milieu en soutenant la MRC en vue de l'élaboration et de la réalisation d'un plan d'action triennal.

Signalons qu'à la demande des autorités ministérielles un second projet, portant cette fois sur la MRC de la Témiscouata, est en cours d'élaboration.

■ Contrer la violence faite aux personnes prestataires

En tant qu'organisme signataire des Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'était engagé à sensibiliser et à former son personnel à l'égard de ce problème. La Sécurité du revenu a donné suite à cet engagement en organisant diverses activités concernant les différentes dimensions de la violence que peuvent subir les personnes prestataires.

Un message a été transmis dans le réseau des CLE en mai 2002 afin de sensibiliser les gestionnaires à cette problématique et de les inviter à organiser des activités destinées à en informer le personnel. Les activités de sensibilisation ont eu lieu au cours de l'automne 2002. Tout le personnel de première ligne de l'agence y a participé.

Dans un second temps, la Sécurité du revenu a fait appel à une ressource spécialisée, à des fins de formation. Au terme de l'exercice 2002-2003, la formation a été diffusée auprès de 70 personnes travaillant dans le réseau. Compte tenu de l'ampleur du réseau de la Sécurité du revenu, la formation n'a pu être livrée à l'ensemble des agentes et des agents ainsi que des chefs d'équipe, leur nombre dépassant les 2 000. L'objectif révisé sera plutôt de former une personne par bureau local.

Ces réalisations ont contribué à accroître significativement chez le personnel du réseau la capacité de détecter les situations potentielles de violence. Cela a notamment permis d'améliorer la pertinence et la qualité des références faites par les CLE vers des organismes spécialisés susceptibles de venir en aide aux victimes de telles situations. La Sécurité du revenu misait en effet sur le renforcement du partenariat avec les organismes s'occupant de personnes violentées afin de mieux aider sa clientèle à cet égard. Des échanges réguliers avec des partenaires institutionnels et communautaires ont permis de mieux faire connaître dans le milieu la volonté ferme de l'agence de contrer l'émergence de situations de violence dont pourraient être victimes les prestataires. Signalons à ce propos la participation de représentants de la Sécurité du revenu à des tables de concertation mises sur pied par les régies régionales de la santé et des services sociaux.

Certains groupes parmi les prestataires de l'assistance-emploi sont particulièrement vulnérables. L'agence a pris des mesures sur le plan du partenariat afin d'éviter qu'ils soient victimes de violence ou, le cas échéant, que les ressources appropriées soient mises à leur disposition. Le projet Ma place au soleil est un exemple éloquent de ces mesures. Différents partenaires ont en effet été mis à contribution au profit des jeunes mères participant à cette démarche. Des ententes ont d'abord été prises avec les établissements scolaires que fréquentent les participantes afin de déceler d'éventuelles situations de violence que celles-ci pourraient subir. On a également fait appel à des maisons d'hébergement pour femmes battues afin d'aider les jeunes mères à comprendre ce qu'est la violence conjugale, de même qu'à des corps policiers pour qu'elles sachent quelles mesures prendre en pareille situation. Enfin, des ateliers animés par des avocates ont été organisés à l'intention des participantes à Ma place au soleil afin de les informer sur leurs possibilités de recours et de les sensibiliser à l'importance de réclamer une pension alimentaire.

Les personnes immigrantes qui font l'objet d'un contrat de parrainage à leur arrivée au pays représentent un autre groupe vulnérable à l'égard duquel la Sécurité du revenu a pris des mesures particulières. Les activités de recouvrement auprès des personnes qui s'étaient portées garantes peuvent en effet engendrer des situations de violence d'ordre verbal, psychologique, physique ou sexuel dont sont victimes les parrainés. Un comité d'évaluation des risques de violence entre garants et parrainés, auquel siègent des représentants de l'agence et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, a été mis sur pied à titre préventif : dans toute situation présentant un risque de violence, le comité décide si l'on doit ou non facturer le garant défaillant. L'analyse des dossiers étudiés par ce comité se fait en étroite collaboration avec les organismes du milieu et les infirmières des CLSC du Montréal métropolitain. Les personnes victimes de violence conjugale ou familiale sont par ailleurs dirigées vers les ressources appropriées et elles font l'objet de suivis.

■ Poursuivre le développement de systèmes destinés à faciliter le travail des agentes et des agents

Des chaînes de situation ont été élaborées par le réseau comme outil de décision. L'agence a amorcé au début de l'année 2002 une opération destinée à valider le contenu de ces chaînes, à les mettre à jour et à les rendre accessibles aux agentes et aux agents. Au terme de l'année 2002-2003, 18 des 36 chaînes étaient disponibles dans le réseau.

■ Poursuivre l'implantation des centres de communication avec la clientèle

Ainsi qu'il a été dit plus haut, l'ouverture du deuxième centre de communication avec la clientèle a été anticipée. Le CCC de Trois-Rivières a ainsi entrepris ses activités le 23 septembre 2002 plutôt qu'à la date initialement prévue, soit le 1er avril 2003.

En plus de contribuer à pallier le manque temporaire d'effectifs du CCC de Gaspé et à en stabiliser les opérations, le fait de devancer la mise en service du CCC de Trois-Rivières a permis à l'agence de largement dépasser la cible de 32 % qu'elle s'était fixée quant à la proportion de la clientèle ayant accès aux services des CCC : au 31 mars 2003, celle-ci s'établissait à 38 %.

Dans un autre ordre d'idées, le développement technologique du CCC a fait l'objet durant l'exercice 2002-2003 de travaux d'analyse au terme desquels fut élaborée une stratégie quant aux avenues à emprunter. Diverses solutions technologiques relatives à l'infrastructure téléphonique permanente du CCC ont été étudiées, parmi lesquelles l'acquisition d'une série complète d'outils informatisés, le recours aux infrastructures de la Régie des rentes du Québec, l'utilisation d'une solution logicielle basée sur des serveurs informatiques intégrant les composantes matérielles de commutation (PC-PBX), la gestion complète des appels par une approche de téléphonie dite Internet Protocole (IP) ou encore l'acheminement des appels par une approche Centrex IP.

La solution téléphonique retenue, soit la technologie Centrex IP Call Manager (CICM) et l'utilisation du système de réponse vocale interactive de la Direction générale des télécommunications (DGT), tout en permettant d'importantes économies quant aux frais d'appels interurbains, assure la mise en place de la notion de CCC virtuel et une répartition optimale des appels. Cette solution sera appliquée d'ici l'automne 2004, parallèlement au déploiement dans les CLE.

Enfin, d'autres travaux visaient l'optimisation des processus des CCC et des CLE. L'agence souhaite en effet que les CCC puissent offrir à la clientèle des services non seulement d'information, mais aussi d'intervention. Des études réalisées dans cette perspective ont mené au transfert de nouvelles responsabilités au CCC, par exemple quant à la gestion du programme s'adressant aux mineures enceintes. Des pistes d'optimisation des processus ont par ailleurs été tracées pour mieux arrimer les services des CCC aux besoins de la population et aux activités des CLE. Les retombées et les coûts de ces différentes pistes sont en voie d'être établis afin de déterminer un ordre de priorité.

À titre d'illustration, la Sécurité du revenu compte parmi sa clientèle un certain nombre de membres de communautés culturelles qui ne s'expriment que très difficilement en français ou en anglais. Les CLE sur les territoires desquels ces communautés sont relativement concentrées ont bâti une offre de service adaptée à ce contexte et l'agence tient à s'assurer que ces personnes continueront de recevoir de tels services à la suite du déploiement du CCC. Des travaux ont été entrepris afin d'évaluer les besoins spécifiques de ces communautés culturelles et de proposer, s'il y a lieu, les ajustements appropriés à l'organisation du travail et à l'offre de service du CCC.

Objectif 3

Finaliser la mise en place de l'agence

D'importants efforts ont été consacrés en 2002-2003 aux différents chantiers associés à la transformation de la Sécurité du revenu en agence gouvernementale.

■ Terminer l'élaboration des coûts de revient

Dès sa deuxième année d'existence en tant qu'agence, la Sécurité du revenu a achevé les travaux lui permettant d'évaluer son coût de revient selon les différents services qu'elle rend. En intégrant l'information financière à celle qui est consacrée à la performance, elle est en mesure d'établir un lien entre ses résultats et les ressources consacrées à leur atteinte.

La méthode utilisée à cette fin était celle dite du coût de revient par activité, ainsi que le recommande le Contrôleur des finances du Québec. Cette méthode repose sur un juste équilibre entre le niveau de détails souhaité et la qualité de l'information qui en découle.

La démarche menant à la détermination du coût de revient comportait trois étapes principales :

- la planification de la mise en application, qui demandait notamment de définir les services qu'offre l'agence et les activités qu'elle réalise, en plus de déterminer les niveaux d'agrégation et leur importance relative;
- la collecte de l'information, par recension auprès des différentes unités administratives du nombre d'ETC affectés aux différentes activités;
- l'affectation des coûts aux unités administratives, aux activités et aux produits et services.

La Sécurité du revenu poursuivra ses travaux de recherche et d'analyse en lien avec les coûts de revient au cours de l'année 2003-2004. Il reste notamment à établir un arrimage méthodologique avec le Ministère, de façon à pouvoir imputer une partie des coûts générés par les unités centrales. Des travaux supplémentaires seront également entrepris en ce qui concerne les enseignements à tirer de bonnes pratiques de gestion mises en évidence par la comparaison des coûts.

Coûts unitaires 2002-2003 par dossier traité,
selon les différentes activités de la Sécurité du revenu

Activités	Coûts unitaires		
	Coûts opérationnels de base ($)	Coûts après répartition du soutien direct et indirect aux activités opérationnelles ($)	Coûts après répartition du soutien direct et indirect de l'agence ($)
Attribution initiale	122	214	232
Gestion des dossiers actifs	168	294	320
Référence vers Emploi-Québec	60	107	117
Référence à Solidarité jeunesse	230	419	454
Accompagnement social	154	270	293
Enquête	970	1 601	1 727
Enquête de soutien	230	382	412
APPORT	72	127	138
Action emploi	139	243	264

■ Revoir la Convention de performance et d'imputabilité

Dans un premier temps, la Sécurité du revenu a travaillé à revoir les indicateurs de performance qu'elle utilise à des fins de reddition de comptes. Cet exercice a d'abord été rendu nécessaire par le fait que les responsabilités assumées jusqu'à présent par le réseau de la Sécurité du revenu en matière de recouvrement et de révision relèvent maintenant d'autres unités administratives du Ministère. En second lieu, il s'agissait de parfaire la mesure des activités et des résultats à la lumière des problèmes éprouvés dans la reddition de comptes au cours des deux dernières années. Une nouvelle grille a été élaborée : elle comporte de nouveaux indicateurs, l'abandon de certains autres, devenus caducs, de même que la modification de certains libellés, dans le but de mieux refléter la nature des opérations.

Des fiches seront préparées au cours de l'année 2003-2004 afin de décrire de façon détaillée l'ensemble des indicateurs, d'assembler les renseignements en ce qui a trait à la saisie et à la collecte des données, à la création du dépôt informationnel et au traitement de l'information.

La rédaction d'une première version de la nouvelle convention de performance et d'imputabilité s'est achevée en mars 2003. On en a cependant reporté la publication à l'automne 2003 afin d'y intégrer les changements apportés aux orientations ministérielles à la suite de l'arrivée d'une nouvelle équipe gouvernementale.

■ Conclure des contrats de partenariat ou de gestion avec d'autres unités administratives du Ministère

La Sécurité du revenu a signé en juin 2002 une entente de gestion avec la Direction du budget et des opérations financières (DBOF) portant sur le partage des rôles et responsabilités en matière budgétaire et financière. Elle a respecté, tout au long de l'exercice 2002-2003, l'ensemble des engagements pris dans le cadre de cette entente.

Des efforts ont également été consacrés en vue de conclure une entente régissant l'ensemble des relations entre l'agence et la Direction générale adjointe des technologies de l'information (DGATI). Ces travaux ont donné lieu à un projet d'entente qui devrait être conclu au cours de l'année 2004. Trois ententes de services opérationnels ont par ailleurs été signées dans le cadre des essais d'acceptation.

D'autres ententes de gestion sont opérationnelles, mais n'ont pas été renouvelées formellement : c'est le cas notamment de l'entente entre l'agence et le Centre de recouvrement. Des travaux ont été réalisés afin d'établir de nouvelles ententes avec les unités centrales, mais l'ensemble de l'exercice a été reporté afin de répondre à une nouvelle priorité ministérielle, soit la réduction des dépenses administratives demandée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

■ Mettre en place l'entente de gestion avec le Conseil du trésor

L'entente de gestion avec le Secrétariat du Conseil du trésor n'a pu se réaliser. Toutefois, certains allègements abordés lors des discussions tenues en vue de la conclusion de cette entente ont été appliqués à l'ensemble de l'administration publique québécoise et sont ainsi déjà introduits à l'agence. C'est le cas notamment de la possibilité de reporter certains crédits périmés ou encore d'effectuer des virements de fonds entre programmes.

La démarche en vue de la négociation de cette entente de gestion a été entreprise sur une nouvelle base à la fin de l'exercice 2002-2003. Une importante consultation a été amorcée afin de préciser les mesures qui permettraient à l'agence de réaliser son mandat dans les meilleures conditions. L'éventuelle entente avec le Secrétariat du Conseil du trésor tiendra compte des objectifs gouvernementaux en matière de réduction de dépenses.

Objectif 4

Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services et le développement d'une culture d'innovation

■ Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services

La qualité des services est une préoccupation constante de la Sécurité du revenu. Outre les réalisations évoquées ailleurs dans ce rapport annuel (quant au développement de l'offre de service, à la mise en place d'initiatives locales ou régionales, à la simplification des façons de faire et à la mesure de la satisfaction de la clientèle à l'égard des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens), différents moyens ont été pris pour améliorer la qualité des services :

- activités de formation du personnel (par exemple, « Moi, j'ai l'attitude client ») destinées à mieux prendre en compte l'ensemble des besoins de la clientèle;

- poursuite des efforts visant le développement du partenariat avec des organismes institutionnels ou communautaires susceptibles de fournir un complément aux services offerts par l'agence;
- travaux en vue de l'élaboration d'arborescences téléphoniques répondant aux normes de qualité des services pour la clientèle;
- production d'un outil de suivi permettant d'évaluer la prestation des services au niveau local;
- réflexions sur les services pouvant être rendus par l'intermédiaire de la salle multiservice, sur les services en ligne et sur les centres de communication avec la clientèle;
- participation aux travaux ministériels pour l'amélioration du processus de gestion et de comptabilisation des plaintes : les recommandations issues de ces travaux seront intégrées au Plan d'action 2003-2004.

D'autres actions à caractère ponctuel permettent à l'agence de faire connaître sa préoccupation à l'égard de la qualité de ses services : la sensibilisation des gestionnaires et du personnel au cours de rencontres statutaires, les notes et rappels acheminés régulièrement dans le réseau des CLE, les colloques et journées thématiques organisés à ce propos par les directions régionales, de même que le suivi des recommandations formulées par le Protecteur du citoyen ou le Vérificateur général du Québec représentent autant d'occasions dont profite la Sécurité du revenu pour chercher à améliorer sa prestation de services.

Il faut ajouter à cette longue liste d'actions l'importante démarche amorcée par la Sécurité du revenu en vue de tracer le portrait global de sa performance organisationnelle, à l'aide du QUALImètre, un outil qui permet de poser un diagnostic portant notamment sur la qualité des services offerts par l'agence, sur ses processus d'affaires et sur sa gestion. Les enseignements tirés de cette démarche permettront de poursuivre l'amélioration continue de ses activités.

La planification stratégique de la Sécurité du revenu pour l'année 2002-2203 prévoyait par ailleurs que les CLE s'approprient la démarche d'amélioration de la qualité des services en intégrant des priorités idoines à leur plan local respectif. Les directions régionales de la Sécurité du revenu ont toutes accordé une attention particulière à cette démarche. Les équipes de gestion locale ont intégré de façon systématique au plan d'action de leur CLE les engagements généraux et particuliers inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Des engagements additionnels ont été pris, selon les particularités locales et régionales, en vue d'améliorer certains aspects liés aux opérations ou à la gestion.

Enfin, bien qu'elle n'ait pas réalisé la mise en place prévue en cours d'exercice d'une stratégie d'assurance qualité, la Sécurité du revenu a posé des jalons à cet effet en instituant la Direction de la performance de l'organisation et de l'assurance qualité. La DPOAQ élaborera en 2003-2004 une politique et un plan d'action en matière d'assurance qualité.

■ Contribuer au renouvellement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Sécurité du revenu a élaboré une stratégie lui permettant d'assurer le suivi de ses résultats par rapport aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Des mécanismes ont de plus été enclenchés pour soutenir les directions régionales dans la mise en place des plans locaux et régionaux.

L'agence collaborera étroitement aux travaux entrepris au Ministère, sous la coordination de la Direction de la planification et de la modernisation, en vue de réviser la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

■ Poursuivre le développement d'une culture d'innovation et étendre celle-ci à l'ensemble du réseau

La mise en oeuvre de nouveaux projets innovation s'est poursuivie en 2002-2003 : ainsi que le montre le sommaire présenté à la section 3.2 sous la rubrique des initiatives locales et régionales, un relevé semestriel a permis de recenser plus de 300 projets consacrés soit à l'amélioration de la qualité des services, soit à l'innovation.

■ Simplifier les méthodes et les processus et améliorer les communications avec la clientèle

La Sécurité du revenu a poursuivi en 2002-2003 d'importantes réflexions en vue de simplifier ses façons de faire. Un premier chantier avait trait à la réévaluation annuelle des dossiers des prestataires. Un groupe de travail mandaté à cet effet a proposé de modifier l'activité de réévaluation annuelle afin d'en simplifier la réalisation. Les travaux se poursuivront en 2003-2004 : ils devraient mener à une révision en profondeur de la façon de réaliser cette activité.

Un second chantier portait sur les pensions alimentaires, l'objectif poursuivi consistant à élaborer un nouveau processus d'affaires dans la gestion de celles-ci, de façon à améliorer la performance tant en matière de service à la clientèle que sur le plan organisationnel. Ce chantier a donné lieu à de nombreuses propositions d'allègement : certaines ont déjà été mises en œuvre tandis que d'autres font l'objet d'expérimentations préalables.

Les processus de remise de chèques ont fait l'objet d'un troisième chantier, au terme duquel différentes recommandations ont été formulées : bonification des avis de convocation, promotion du dépôt direct, remboursement direct aux fournisseurs de certaines prestations spéciales, etc. Plusieurs de ces recommandations ont déjà été mises en œuvre et le CCC a été mandaté afin de promouvoir le dépôt direct auprès de la clientèle.

D'autres réflexions ont porté sur les processus opérationnels et de gestion. L'agence a cherché notamment à évaluer la pertinence de demander certains documents à sa clientèle. Elle a également analysé la possibilité de réaménager les heures d'ouverture de ses bureaux afin de mieux les adapter aux besoins de la clientèle et de l'organisation. Des recommandations à cet effet sont prévues au cours de l'exercice 2003-2004.

Chaque année, les agentes et les agents de la Sécurité du revenu rendent environ neuf millions de décisions en matière d'aide financière et transmettent plus de deux millions d'avis de décision. Soucieuse d'améliorer ses communications avec la clientèle, l'agence a poursuivi en 2002-2003 des travaux de révision en profondeur de ces avis de décision. Ceux-ci ont donné lieu à deux livraisons distinctes, dans le respect des échéances fixées au départ :

- en mai 2002, révision de la structure de présentation de l'avis de décision et nouvelle présentation du calcul de la prestation;
- en mars 2003, ajout et réécriture de textes complémentaires, ainsi que révision des conditions d'émission des avis de décision, de l'avis de réclamation et de la note de crédit.

Une troisième livraison, prévue en octobre 2003, prévoit des changements à l'avis s'adressant aux garants défaillants et l'ajout d'un avis portant sur certains sujets spécifiques au moment de l'annulation d'un dossier.

Objectif 5

Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées et l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude

Le réseau de la Sécurité du revenu a la responsabilité de s'assurer de la conformité des prestations versées au titre de l'assistance-emploi. Dans cette perspective, l'agence se dote d'outils, dont les ententes d'échange de renseignements qu'elle conclut avec différents ministères ou organismes. Ces ententes contribuent à détecter rapidement toute irrégularité, bien souvent dès l'étape de l'attribution initiale de l'aide.

Il est difficile de prévoir les délais de réalisation de telles ententes, étant donné que celles-ci font appel à un partenaire externe et qu'elles s'inscrivent dans un processus long et complexe. Ainsi, pour des raisons indépendantes de sa volonté, la Sécurité du revenu n'a pu finaliser, avant la fin de l'exercice financier, la nouvelle entente qu'elle se proposait de conclure avec les autorités du Nouveau-Brunswick. Il est cependant permis de croire que les négociations connaîtront leur dénouement au cours de l'année 2003-2004.

D'autres ententes d'échange de renseignements, notamment celles qui lient l'agence au ministère du Revenu et à la Société de l'assurance automobile du Québec, ont fait l'objet de travaux de révision en vue de leur actualisation.

La Sécurité du revenu s'appuie, au terme de l'exercice 2002-2003, sur une trentaine d'ententes en vigueur. Cela dépasse largement l'objectif prévu à ce chapitre au plan stratégique 2001-2004 du Ministère.

Objectif 6

Élaborer en collaboration avec le ministère de l'Éducation un programme d'études collégiales visant à former les agentes et les agents d'aide socioéconomique

Afin de réduire ses coûts de formation et de pouvoir bénéficier d'une main-d'œuvre formée et compétente dès l'embauche, la Sécurité du revenu s'est donné une stratégie consistant à élaborer, en collaboration avec le groupe Collégia (à savoir les cégeps de Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et de Matane), un programme sanctionné par une attestation d'études collégiales (AEC) en techniques de travail social. Cet objectif a été atteint en 2001-2002 : l'attestation d'études collégiales est d'ores et déjà disponible.

L'objectif pour l'année 2002-2003 consistait à évaluer la pertinence de la mise en place d'un programme et, le cas échéant, de déterminer les compétences à acquérir. Après analyse, il s'est avéré que la capacité d'attraction d'un tel programme auprès des étudiantes et des étudiants était relativement restreinte et que les conditions nécessaires à son succès ne sont pas réunies pour l'instant.

Objectif 7

Contribuer à la redéfinition du cadre des relations entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est lié depuis plusieurs années à la Ville de Montréal par une convention relative à la sécurité du revenu. L'entente en vigueur au début de l'exercice 2002-2003 a été signée en 1998, puis reconduite pour une durée d'un an en mars 2002. Conclue en vertu du pouvoir de délégation de la ministre, elle a pour objet de confier à la Ville le mandat d'administrer et d'offrir sur son territoire (dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002, soit avant son extension à l'ensemble de l'île de Montréal) les programmes et les services en matière de sécurité du revenu.

Des échanges ont eu lieu au cours de l'année 2002-2003 en vue de redéfinir le cadre des relations futures entre le Ministère et la Ville de Montréal. La Sécurité du revenu a participé activement à ces discussions.

4
Perspectives
2003-2004

Les orientations ministérielles et la conjoncture économique ont amené la Sécurité du revenu à faire des choix quant à ses priorités d'action pour 2003-2004. Ces choix se traduisent en autant de défis de gestion que l'agence devra relever au cours du prochain exercice.

La mise en mouvement des prestataires aptes au travail

Le Québec devra combler 640 000 emplois (nouveaux ou existants) d'ici à 2006, sans quoi sa croissance économique risque d'être compromise. Le vieillissement de la population québécoise contribue à la raréfaction de la main-d'œuvre, de sorte qu'il est plus que jamais impérieux que toutes les personnes aptes au travail participent activement à la vie économique.

La Sécurité du revenu intensifiera les efforts qu'elle consacre déjà, de concert avec Emploi-Québec, à l'accompagnement des personnes exclues du marché du travail afin que celles-ci développent leur potentiel et qu'elles puissent s'insérer en emploi.

La consolidation de l'offre de service

L'agence a amorcé une réflexion stratégique compte tenu des réalités nouvelles auxquelles elle doit faire face. Les profonds changements sur les plans démographique, socioéconomique et technologique ont des effets directs sur l'offre de service de la Sécurité du revenu. La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et le plan d'action qui y est associé entraîneront aussi de nouvelles responsabilités pour l'agence.

La conjugaison de ces réalités nouvelles commande un repositionnement de l'agence. Des travaux ont été entrepris afin de dégager une vision consensuelle sur le devenir de la Sécurité du revenu, en tenant compte notamment de son historique en tant qu'organisation, de ses forces et de ses faiblesses, ainsi que du contexte socioéconomique, politique et budgétaire. Cette réflexion porte sur la mission de l'agence, son offre de service, ses processus et sa structure organisationnelle; on cherche à recentrer ceux-ci dans le but ultime de mieux répondre aux attentes de la clientèle tout en réduisant les coûts de fonctionnement.

Il s'agira de poursuivre cette réflexion en l'insérant dans une démarche ministérielle et gouvernementale. La Sécurité du revenu contribuera ainsi à l'élaboration du dossier de révision des structures et des programmes que doit livrer le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, en cernant sa mission et ses activités essentielles.

La Sécurité du revenu a acquis une solide expertise dans le domaine de l'intégration sociale en raison de sa connaissance concrète et de sa compréhension des différents problèmes associés à la pauvreté. De façon quotidienne, chaque CLE doit faire face à ces réalités complexes qui demandent un traitement immédiat et exigent parfois beaucoup de compassion. Cette expérience du terrain est un atout lors d'interventions d'accompagnement et de soutien des personnes et des familles.

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, l'offre de service de la Sécurité du revenu mettra l'accent sur la mise en mouvement des prestataires aptes et sur le soutien apporté à leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Conséquemment, l'agence, conjointement avec Emploi-Québec, est appelée à participer activement à l'opération Place à l'emploi, destinée à mettre en mouvement les prestataires de l'assistance-emploi qui sont les plus près du marché du travail.

L'agence poursuivra par ailleurs le déploiement de Ma place au soleil. Lancée en 2000, cette mesure fait appel au partenariat des établissements d'enseignement, des centres de la petite enfance et d'Emploi-Québec afin de s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, ultimement, d'intégrer le marché du travail de façon durable.

S'appuyant sur une alliance stratégique avec Emploi-Québec et les organismes jeunesse, la Sécurité du revenu offre aux jeunes de moins de 21 ans une solution de rechange à l'aide de dernier recours, dans le cadre de Solidarité jeunesse. L'agence renouvellera les ententes existantes avec les carrefours jeunesse-emploi et étendra le projet Solidarité jeunesse à l'ensemble des jeunes de moins de 25 ans.

Enfin, après celui en cours en Haute-Gaspésie, un second projet d'expérimentation a pris forme, cette fois dans la MRC de Témiscouata, dans le but de mobiliser le milieu pour un plan local concerté de lutte contre la pauvreté. On agira directement auprès de groupes ciblés dans le cadre de ces deux projets, en développant et en expérimentant de nouvelles approches d'intervention.

Un autre acquis que la Sécurité du revenu cherchera à maintenir a trait à la qualité du service rendu aux prestataires par un personnel à l'attitude proactive et désireux de s'investir pour répondre aux problèmes que vit sa clientèle. L'amélioration de la qualité des services continuera de mobiliser les gestionnaires de l'agence en 2003-2004. La Sécurité du revenu se propose d'abord d'élaborer une politique et un plan d'action en matière d'assurance qualité. Elle entend aussi tirer enseignement des résultats des sondages menés auprès de la clientèle afin de mesurer son degré de satisfaction en ce qui a trait aux engagements pris dans la Déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens : certains volets de la prestation de services feront l'objet de priorités à l'intérieur des plans locaux. L'agence cherchera également à s'assurer du suivi des plaintes déposées par les prestataires et à s'en servir comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services.

La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Rappelons qu'en raison de sa mission la Sécurité du revenu est directement sollicitée par la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle sera donc appelée à mobiliser ses effectifs en vue de la mise en œuvre du plan d'action associé à cette loi, dès le dévoilement des mesures qui y seront prévues.

La gestion par résultats

L'agence devra finaliser la mise en place des outils de gestion nécessaires pour améliorer sa performance. Les coûts de revient ayant été établis, des travaux supplémentaires seront entrepris afin de pousser plus loin leur utilisation. Des analyses seront réalisées dans le cadre de l'échantillonnage concurrentiel (*benchmarking*), de façon à situer la Sécurité du revenu par rapport à des organismes offrant des services similaires. Enfin, un plan d'action sera élaboré en matière de gestion des risques, notamment en ce qui concerne l'échange de renseignements, la production et l'émission de chèques ainsi que la capacité à gérer le changement.

La Sécurité du revenu cherchera à conclure des ententes avec différents partenaires tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Cela implique d'abord la reprise des négociations avec le Secrétariat du Conseil du trésor afin d'en arriver à une entente de gestion destinée à supporter le nouveau cadre de fonctionnement. L'agence doit, entre autres choses, chercher à faire accepter une nouvelle formule de partage des économies issues des activités de conformité, cela, afin de dégager des marges de manœuvre lui permettant d'investir dans l'amélioration de son offre de service et l'optimisation de ses processus. Des ententes de service analogues à celle qui lie déjà l'agence à la Direction du budget et des opérations financières seront conclues avec d'autres unités centrales du Ministère. Enfin, des contrats de partenariat devront être négociés avec les unités administratives dont les services constituent un complément à ceux qu'offre l'agence.

Annexes

Le réseau de la Sécurité du revenu

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Direction régionale
180, boulevard Rideau, bureau RC 01
Rouyn-Noranda J9X 1N9
(819) 763-3226

CLE d'Amos
(819) 444-5287 ou 1 800 567-6507

CLE de La Sarre
(819) 339-7901 (frais virés acceptés)

CLE de Rouyn-Noranda
(819) 763-3583 ou 1 800 263-9583

CLE de Senneterre
(819) 737-2258 ou 1 800 363-2258

CLE de Val-d'Or
(819) 354-4842 ou 1 877 229-0538

CLE de Ville-Marie
(819) 629-6213 ou 1 800 463-3931

BAS-SAINT-LAURENT

Direction régionale
337, rue Moreault, 2e étage
Rimouski G5L 1P4
(418) 727-3758

CLE d'Amqui
(418) 629-2225

CLE de Cabano
(418) 854-2544 ou 1 800 463-4709

CLE de La Pocatière
(418) 856-2752 ou 1 800 567-3036

CLE de Matane
(418) 562-0893

CLE de Mont-Joli
(418) 775-7246

CLE de Rimouski-Neigette
(418) 727-3661 ou 1 800 463-0728

CLE de Rivière-du-Loup
(418) 862-7236 ou 1 800 567-1709

CLE de Trois-Pistoles
(418) 851-1432

CAPITALE-NATIONALE

Direction régionale
1010, rue Borne
Québec G1N 1L9
(418) 643-6875 ou 1 800 463-5947

CLE de Baie-Saint-Paul
(418) 435-5590

CLE de Beauport
(418) 646-3350

CLE de Charlesbourg
(418) 644-1266

CLE de La Côte-de-Beaupré
(418) 827-6730

CLE de La Malbaie
(418) 665-4491 ou 1 800 567-8004

CLE de Limoilou
(418) 646-0050

CLE de Loretteville
(418) 840-2900

CLE de Portneuf
(418) 285-2622 ou 1 800 463-3886

CLE des Quartiers-Historiques
(418) 643-3300

CLE de Sainte-Foy
(418) 646-8066

CLE de Vanier-Des Rivières
(418) 646-1950

CENTRE-DU-QUÉBEC

Direction régionale
879, boulevard Industriel Est, bureau 210
Victoriaville G6T 1T7
(819) 758-4666

CLE de Bécancour
(819) 298-3000 ou 1 800 463-5273

CLE de Drummondville
(819) 475-8431 ou 1 800 567-3868

CLE de L'Érable
(819) 621-0373 ou 1 877 714-5586

CLE de Nicolet
(819) 293-4501 ou 1 800 663-6201

CLE de Victoraiville
(819) 758-8241 ou 1 800 463-0950

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Direction régionale
5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300
Lévis G6V 9L3
(418) 838-1116 ou 1 800 561-8198

CLE de Lac-Etchemin
(418) 625-6801 ou 1 866 825-2640

CLE des Chutes-de-la-Chaudière
(418) 839-0717 ou 1 800 626-8055

CLE de Lévis
(418) 835-1500 ou 1 800 561-4380

CLE de L'Islet
(418) 247-3954 ou 1 800 663-2226

CLE de Montmagny
(418) 248-0163 ou 1 800 663-2106

CLE de Sainte-Croix
(418) 926-3580 ou 1 800 663-2127

CLE de Saint-Georges
(418) 228-9711 ou 1 800 463-3024

CLE de Saint-Joseph-de-Beauce
(418) 397-4391 ou 1 800 663-0223

CLE de Saint-Lazare
(418) 883-3307 ou 1 800 663-0351

CLE de Sainte-Marie
(418) 386-8784 ou 1 877 322-6585

CLE de Thetford Mines
(418) 334-2500 ou 1 800 567-5592

CÔTE-NORD

Direction régionale
550, boulevard Blanche
Baie-Comeau G5C 2B3
(418) 295-4020 ou 1 800 463-6443

CLE de Baie-Comeau
(418) 589-3719 ou 1 800 463-8542

CLE de Forestville
(418) 587-6611 ou 1 800 463-0738

CLE de Havre-Saint-Pierre
(418) 538-2288 ou 1 800 463-0735

CLE Les Escoumins
(418) 233-2501

CLE de Port-Cartier
(418) 766-6932

CLE de Sept-Îles
(418) 962-6545 ou 1 800-663-1934

ESTRIE

Direction régionale
200, rue Belvédère Nord, bureau RC 10
Sherbrooke J1H 4A9
(819) 820-3232 ou 1 800 561-4154

CLE d'Asbestos
(819) 879-7141 ou 1 800 205-7141

CLE de Coaticook
(819) 849-7080 ou 1 877 324-4056

CLE d'East Angus
(819) 832-2403 ou 1 800 363-1539

CLE de Lac-Mégantic
(819) 583-1500 ou 1 800 567-0632

CLE de Magog
(819) 843-6588 ou 1 800 363-4531

CLE de Sherbrooke-Est
(819) 820-3680 ou 1 800 567-8423

CLE de Sherbrooke-Ouest
(819) 820-3411 ou 1 800 268-3411

CLE de Windsor
(819) 845-2717 ou 1 800 563-9127

GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Direction régionale
11, rue de la Cathédrale
Gaspé G4X 2W1
(418) 360-8100 ou 1 800 463-2264

CLE d'Avignon
(418) 364-3324 ou 1 877 229-0541

CLE de Bonaventure
(418) 534-2823

CLE des Îles-de-la-Madeleine
(418) 986-4411

CLE de La Côte-de-Gaspé
(418) 360-8241 ou 1 800 663-3647

CLE de la Haute-Gaspésie
(418) 763-3391 ou 1 800 663-3595

CLE du Rocher-Percé
(418) 689-2201 ou 1 877 229-0540

LANAUDIÈRE

Direction régionale
40, rue Gauthier Sud, 2e étage
Joliette J6E 4J4
(450) 752-6888 ou 1 877 465-1933

CLE de Berthierville
(450) 836-6261 ou 1 800 461-6261

CLE de Joliette
(450) 752-6999 ou 1 800 463-5434

CLE de Rawdon
(450) 834-4453 ou 1 877 502-4128

CLE de Repentigny
(450) 585-6640 ou 1 877 286-6840

CLE de Saint-Jean-de-Matha
(450) 886-1826 ou 1 888 872-0048

CLE de Sainte-Julienne
(450) 831-4222 ou 1 800 363-8645

CLE de Terrebonne
(450) 471-3666 ou 1 877 286-4404

LAURENTIDES

Direction régionale
55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme J7Y 2H9
(450) 569-3097 ou 1 800 561-2687

CLE de Lachute
(450) 562-8533 ou 1 800 263-2732

CLE de Mirabel–Saint-Janvier
(450) 979-2313

CLE de Mont-Laurier
(819) 623-4610 ou 1 800 567-4562

CLE de Sainte-Adèle
(450) 229-6560 ou 1 800 363-7011

CLE de Sainte-Agathe
(819) 326-5861 ou 1 800 567-8334

CLE de Saint-Eustache
(450) 472-2311

CLE de Saint-Jérôme
(450) 569-3075 ou 1 800 561-0692

CLE de Sainte-Thérèse
(450) 435-3667

MAURICIE

Direction régionale
225, rue des Forges, bureau 501, 5e étage
Trois-Rivières G9A 5Z5
(819) 371-6422 ou 1 800 567-7959

CLE de Cap-de-la-Madeleine
(819) 371-6031 ou 1 800 263-0214

CLE de Grand-Mère
(819) 538-0762 ou 1 800 263-9829

CLE de La Tuque
(819) 523-9541 ou 1 800 567-4449

CLE de Louiseville
(819) 228-9465 ou 1 800 567-7635

CLE de Sainte-Geneviève-de-Batiscan
(418) 362-2850 ou 1 877 833-3224

CLE de Sainte-Thècle
(418) 289-2405 ou 1 877 314-8152

CLE de Shawinigan
(819) 536-2601 ou 1 800 663-3059

CLE de Trois-Rivières
(819) 371-6891 ou 1 800 668-6538

MONTÉRÉGIE

Direction régionale
201, place Charles-Le Moyne, bureau 1.12
Longueuil J4K 2T5
(450) 928-7526

CLE d'Acton Vale
(450) 546-0798 ou 1 800 438-4765

CLE de Boucherville
(450) 655-5646

CLE de Brome-Missisquoi
(450) 263-1515 ou 1 800 463-0230

CLE de Brossard
(450) 672-1335

CLE de Châteauguay
(450) 691-6020 ou 1 800 465-0286

CLE de Contrecœur
(450) 587-5555

CLE du Haut-Richelieu
(450) 348-9294 ou 1 800 567-3627

CLE du Haut-Saint-Laurent
(450) 264-5323 ou 1 800-567-0220

CLE de la Haute-Yamaska
(450) 776-7134

CLE de La Vallée-du-Richelieu
(450) 467-9400 ou 1 877 856-1966

CLE de Longueuil-Est
(450) 647-1324

CLE de Longueuil-Ouest
(450) 677-5517

CLE de Marieville
(450) 460-4430 ou 1 888 872-0680

CLE de Saint-Constant
(450) 635-6221

CLE de Saint-Hubert
(450) 676-7952

CLE de Saint-Hyacinthe
(450) 778-6589 ou 1 800 465-0719

CLE de Saint-Rémi
(450) 454-4054 ou 1 800 792-9616

CLE de Sorel
(450) 742-5941

CLE de Valleyfield
(450) 370-3027 ou 1 800 567-1029

CLE de Vaudreuil-Soulanges
(450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

MONTRÉAL-BANLIEUE ET LAVAL

Direction régionale
4e étage
1435, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval H7S 2C6
(450) 972-3133

CLE d'Anjou-Montréal-Est
(514) 864-6633

CLE de Chomedey-Sainte-Dorothée
(450) 680-6400

CLE de Lachine
(514) 634-2425

CLE de LaSalle
(514) 365-4543

CLE de Laval-des-Rapides
(450) 972-3050

CLE de Montréal-Nord
(514) 321-5665

CLE de l'Ouest-de-l'Île
(514) 694-9494

CLE de Saint-Laurent
(514) 345-0131

CLE de Saint-Léonard
(514) 864-6161

CLE de Sainte-Rose
(450) 628-8066

CLE de Saint-Vincent-de-Paul
(450) 664-4885

CLE de Verdun
(514) 864-6646

MONTRÉAL-VILLE

Direction régionale
1125, rue Ontario Est, 2e étage
Montréal H2L 1R2
(514) 872-4262

CLE d'Ahuntsic
(514) 872-4949

CLE de la Côte-des-Neiges
(514) 872-6530

CLE de Crémazie
(514) 872-5500

CLE de Fleury
(514) 872-5000

CLE de Hochelaga-Maisonneuve
(514) 872-3100

CLE de Lorimier
(514) 872-6480

CLE de Mercier
(514) 872-4747

CLE de Notre-Dame-de-Grâce
(514) 872-5180

CLE de Parc-Extension
(514) 872-3188

CLE du Plateau-Mont-Royal
(514) 872-4922

CLE de Pointe-aux-Trembles
(514) 872-7524

CLE de Pointe-Saint-Charles
(514) 872-6426

CLE de Rosemont–Petite-Patrie
(Bureau avenue du Parc)
(514) 872-4434

CLE de Rosemont–Petite-Patrie
(Bureau Beaubien)
(514) 872-5005

CLE de Rosemont–Petite-Patrie
(Bureau Iberville)
(514) 872-6550

CLE de Saint-Alexandre
(514) 872-4310

CLE de Sainte-Marie-Centre-Sud
(514) 872-2326

CLE de Saint-Michel
(514) 872-5050

CLE de Ville-Émard
(514) 872-6600

Centre spécialisé des demandeurs d'asile
(514) 872-8838

NORD-DU-QUÉBEC

Direction régionale
333, 3e Rue, 2e étage, bureau 2
Chibougamau G8P 1N4
(418) 748-7643 ou 1 866 722-7354

CLE de la Baie-James
(418) 748-7643 ou 1 866 722-7354

CLE de Chisasibi
(819) 855-2894 ou 1 800 567-4385

CLE d'Inukjuak
(819) 254-8760

CLE de Kuujjuaq
(819) 964-2909 ou 1 877 964-2961

OUTAOUAIS

Direction régionale
245, boulevard de la Cité-des-Jeunes
Gatineau J8Y 6L2
(819) 772-3035 ou 1 888 772-3694

CLE d'Aylmer
(819) 682-0362 ou 1 800 567-9678

CLE de Buckingham
(819) 986-8596 ou 1 800 567-9694

CLE de Campbell's Bay
(819) 648-2132 ou 1 800 567-9685

CLE de Gatineau
(819) 568-6500 ou 1 866 349-2758

CLE de Hull
(819) 772-3502 ou 1 866 723-1226

CLE de Maniwaki
(819) 449-4284 ou 1 800 567-9209

CLE de Papineauville
(819) 427-6878 ou 1 877 639-0739

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Direction régionale
210, rue des Oblats Ouest, 1er étage
Saguenay G7J 2B1
(418) 698-3721 ou 1 800 561-3814

CLE de Chicoutimi
(418) 698-3592 ou 1 800 267-3592

CLE de Jonquière
(418) 695-7898 ou 1 800 567-9262

CLE de La Baie
(418) 544-3378

CLE de Lac-Saint-Jean-Est
(418) 668-5281 ou 1 800 668-5281

CLE de Maria-Chapdelaine
(418) 276-3560 ou 1 800 268-3560

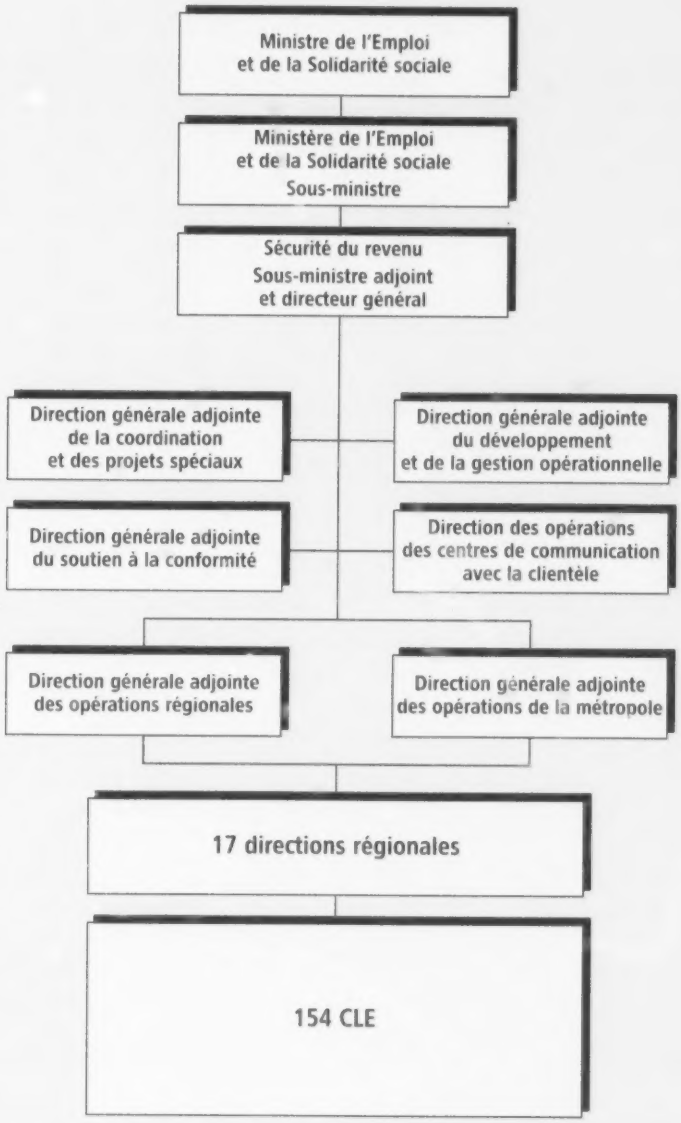
CLE de Roberval
(418) 275-5442 ou 1 800 567-7493

CENTRES DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE

CCC de Gaspé
1 877 767-8773

CCC de Trois-Rivières
1 877 767-8773

Structure administrative de la Sécurité du revenu au 31 mars 2003



Principales caractéristiques des ménages et des adultes prestataires de l'assistance-emploi en mars 2003

Caractéristiques		Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Bas-Saint-Laurent	Saguenay–Lac-Saint-Jean	Capitale-Nationale	Chaudière–Appalaches	Mauricie	Centre-du-Québec	Estrie	Montérégie
Ménages	**Nombre**	**6 646**	**10 636**	**14 672**	**29 285**	**12 359**	**17 740**	**9 814**	**14 064**	**46 400**
	% H	**1,8 %**	**3,0 %**	**4,1 %**	**8,2 %**	**3,4 %**	**4,9 %**	**2,7 %**	**3,9 %**	**12,9 %**
Prestation de base (incluant les hébergés)	Nombre	2 438	3 338	5 965	10 805	3 587	7 073	3 414	4 798	17 145
	% V	36,7 %	31,4 %	40,7 %	36,9 %	29,0 %	39,9 %	34,8 %	34,1 %	37,0 %
Allocation pour contraintes temporaires	Nombre	1 374	2 254	3 044	6 299	2 715	4 229	2 311	3 409	11 613
	% V	20,7 %	21,2 %	20,7 %	21,5 %	22,0 %	23,8 %	23,5 %	24,2 %	25,0 %
Allocation pour contraintes sévères	Nombre	2 411	4 497	5 083	11 276	5 523	5 746	3 707	5 326	16 124
	% V	36,3 %	42,3 %	34,6 %	38,5 %	44,7 %	32,4 %	37,8 %	37,9 %	34,8 %
Allocation mixte	Nombre	423	547	580	905	534	692	382	531	1 518
	% V	6,4 %	5,1 %	4,0 %	3,1 %	4,3 %	3,9 %	3,9 %	3,8 %	3,3 %
Personnes seules[b]	Nombre	4 508	7 837	10 682	22 973	9 529	13 062	7 268	10 418	33 044
	% V	67,8 %	73,7 %	72,8 %	78,4 %	77,1 %	73,6 %	74,1 %	74,1 %	71,2 %
Couples sans enfants	Nombre	794	1 017	1 095	1 607	840	1 222	639	868	2 625
	% V	11,9 %	9,6 %	7,5 %	5,5 %	6,8 %	6,9 %	6,5 %	6,2 %	5,7 %
Familles monoparentales	Nombre	818	1 099	2 030	3 434	1 397	2 582	1 391	1 938	7 968
	% V	12,3 %	10,3 %	13,8 %	11,7 %	11,3 %	14,6 %	14,2 %	13,8 %	17,2 %
Couples avec enfants	Nombre	526	683	865	1 271	593	874	516	840	2 763
	% V	7,9 %	6,4 %	5,9 %	4,3 %	4,8 %	4,9 %	5,3 %	6,0 %	6,0 %
Adultes	**Nombre**	**7 966**	**12 336**	**16 632**	**32 163**	**13 792**	**19 836**	**10 969**	**15 772**	**51 788**
	% H	**2,0 %**	**3,1 %**	**4,1 %**	**8,0 %**	**3,4 %**	**4,9 %**	**2,7 %**	**3,9 %**	**12,8 %**
Femmes	Nombre	3 865	6 068	8 455	15 621	7 167	10 094	5 712	7 762	27 075
	% V	48,5 %	49,2 %	50,8 %	48,6 %	52,0 %	50,9 %	52,1 %	49,2 %	52,3 %
Hommes	Nombre	4 101	6 268	8 177	16 542	6 625	9 742	5 257	8 010	24 713
	% V	51,5 %	50,8 %	49,2 %	51,4 %	48,0 %	49,1 %	47,9 %	50,8 %	47,7 %
Âgés de moins de 25 ans	Nombre	832	1 182	2 041	3 103	1 251	2 409	1 294	1 897	6 294
	% V	10,4 %	9,6 %	12,3 %	9,6 %	9,1 %	12,1 %	11,8 %	12,0 %	12,2 %
25 à 29 ans	Nombre	618	826	1 463	2 643	940	1 586	894	1 349	4 998
	% V	7,8 %	6,7 %	8,8 %	8,2 %	6,8 %	8,0 %	8,2 %	8,6 %	9,7 %
30 à 54 ans	Nombre	4 576	7 083	9 532	18 663	7 981	11 020	6 044	8 893	29 424
	% V	57,4 %	57,4 %	57,3 %	58,0 %	57,9 %	55,6 %	55,1 %	56,4 %	56,8 %
55 ans et plus	Nombre	1 940	3 245	3 596	7 754	3 620	4 821	2 737	3 633	11 072
	% V	24,4 %	26,3 %	21,6 %	24,1 %	26,2 %	24,3 %	25,0 %	23,0 %	21,4 %
Études primaires	Nombre	1 712	1 657	1 507	2 911	1 693	2 344	1 302	1 601	5 486
	% V	26,6 %	18,2 %	12,2 %	13,0 %	18,5 %	14,7 %	17,0 %	14,0 %	15,1 %
Études secondaires	Nombre	4 393	6 514	9 303	15 945	6 473	11 784	5 628	8 342	27 137
	% V	68,2 %	71,6 %	75,5 %	71,1 %	70,6 %	73,9 %	73,5 %	73,0 %	74,6 %
Études collégiales	Nombre	254	617	1 002	1 982	676	1 183	525	790	2 356
	% V	3,9 %	6,8 %	8,1 %	8,8 %	7,4 %	7,4 %	6,9 %	6,9 %	6,5 %
Études universitaires	Nombre	80	309	514	1 598	325	632	199	687	1 400
	% V	1,2 %	3,4 %	4,2 %	7,1 %	3,5 %	4,0 %	2,6 %	6,0 %	3,8 %
Scolarité inconnue[c]	Nombre	1 527	3 239	4 306	9 727	4 625	3 893	3 315	4 352	15 409
Durée cumulative (depuis 1975)										
Moins d'un an	Nombre	297	559	979	1 734	698	1 092	723	1 228	3 726
	% V	3,7 %	4,5 %	5,9 %	5,4 %	5,1 %	5,5 %	6,6 %	7,8 %	7,2 %
12 à 23 mois	Nombre	310	538	787	1 527	616	955	580	847	3 156
	% V	3,9 %	4,4 %	4,7 %	4,7 %	4,5 %	4,8 %	5,3 %	5,4 %	6,1 %
24 à 47 mois	Nombre	602	946	1 475	2 756	1 150	1 558	971	1 550	5 008
	% V	7,6 %	7,7 %	8,9 %	8,6 %	8,3 %	7,9 %	8,9 %	9,8 %	9,7 %
48 à 119 mois	Nombre	1 607	2 675	3 765	7 761	3 207	4 663	2 594	3 655	13 341
	% V	20,2 %	21,7 %	22,6 %	24,1 %	23,3 %	23,5 %	23,6 %	23,2 %	25,8 %
120 mois et plus	Nombre	5 150	7 618	9 626	18 385	8 121	11 568	6 101	8 492	26 557
	% V	64,6 %	61,8 %	57,9 %	57,2 %	58,9 %	58,3 %	55,6 %	53,8 %	51,3 %
Enfants dans les familles	**Nombre**	**2 231**	**3 032**	**4 661**	**7 616**	**3 318**	**5 546**	**3 218**	**4 983**	**18 564**
	% H	**1,6 %**	**2,2 %**	**3,3 %**	**5,4 %**	**2,4 %**	**4,0 %**	**2,3 %**	**3,6 %**	**13,3 %**
Prestataires de l'assistance-emploi	**Nombre**	**10 197**	**15 368**	**21 293**	**39 779**	**17 110**	**25 382**	**14 187**	**20 755**	**70 352**
	% H	**1,9 %**	**2,8 %**	**3,9 %**	**7,3 %**	**3,1 %**	**4,7 %**	**2,6 %**	**3,8 %**	**12,9 %**

Caractéristiques		Ville-de-Montréal	Montréal-banlieue	Laval	Lanaudière	Laurentides	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	ARK[a]	Hébergés (Central)	Ensemble du Québec
Ménages	**Nombre**	**90 881**	**31 990**	**9 641**	**15 558**	**18 445**	**14 388**	**7 453**	**4 053**	**1 265**	**528**	**4 015**	**359 305**
	% H	**25,3 %**	**8,9 %**	**2,7 %**	**4,3 %**	**5,1 %**	**4,0 %**	**2,1 %**	**1,1 %**	**0,4 %**	**0,1 %**	**1,1 %**	**100,0 %**
Prestation de base (incluant les hébergés)	Nombre	46 142	12 842	3 496	5 788	6 897	5 545	3 036	1 718	622	285	3 924	148 573
	% V	50,8 %	40,1 %	36,3 %	37,2 %	37,4 %	38,5 %	40,7 %	42,4 %	49,2 %	54,0 %	97,7 %	41,4 %
Allocation pour contraintes temporaires	Nombre	21 368	9 238	2 451	3 944	4 659	3 373	1 730	934	408	170	5	85 358
	% V	23,5 %	28,9 %	25,4 %	25,4 %	25,3 %	23,4 %	23,2 %	23,0 %	32,3 %	32,2 %	0,1 %	23,8 %
Allocation pour contraintes sévères	Nombre	21 595	8 984	3 397	5 172	6 257	4 918	2 457	1 279	214	67	86	114 052
	% V	23,8 %	28,1 %	35,2 %	33,2 %	33,9 %	34,2 %	33,0 %	31,6 %	16,9 %	12,7 %	2,1 %	31,7 %
Allocation mixte	Nombre	1 776	926	297	654	632	552	230	122	21	6	0	11 322
	% V	2,0 %	2,9 %	3,1 %	4,2 %	3,4 %	3,8 %	3,1 %	3,0 %	1,7 %	1,1 %	0,0 %	3,2 %
Personnes seules[b]	Nombre	66 031	20 602	6 758	10 825	13 298	9 618	5 366	2 897	773	297	4 014	259 503
	% V	72,7 %	64,4 %	70,1 %	69,6 %	72,1 %	66,8 %	72,0 %	71,5 %	61,1 %	56,3 %	100,0 %	72,2 %
Couples sans enfants	Nombre	3 585	1 518	501	1 128	1 158	961	490	257	32	X	0	20 337
	% V	3,9 %	4,7 %	5,2 %	7,3 %	6,3 %	6,7 %	6,6 %	6,3 %	2,5 %	s. o.	s. o.	5,7 %
Familles monoparentales	Nombre	13 691	6 307	1 641	2 592	2 980	2 707	1 135	696	340	X	1	54 747
	% V	15,1 %	19,7 %	17,0 %	16,7 %	16,2 %	18,8 %	15,2 %	17,2 %	26,9 %	s. o.	0,0 %	15,2 %
Couples avec enfants	Nombre	7 574	3 563	741	1 013	1 009	1 102	462	203	120	X	0	24 718
	% V	8,3 %	11,1 %	7,7 %	6,5 %	5,5 %	7,7 %	6,2 %	5,0 %	9,5 %	s. o.	0,0 %	6,9 %
Adultes	**Nombre**	**102 040**	**37 071**	**10 883**	**17 699**	**20 612**	**16 451**	**8 405**	**4 513**	**1 417**	**603**	**4 015**	**404 360**
	% H	**25,2 %**	**9,2 %**	**2,7 %**	**4,4 %**	**5,1 %**	**4,1 %**	**2,1 %**	**1,1 %**	**0,4 %**	**0,1 %**	**1,0 %**	**100,0 %**
Femmes	Nombre	48 138	20 177	5 824	9 081	10 531	8 462	4 183	2 317	744	281	1 792	203 068
	% V	47,2 %	54,4 %	53,5 %	51,3 %	51,1 %	51,4 %	49,8 %	51,3 %	52,5 %	46,6 %	44,6 %	50,2 %
Hommes	Nombre	53 902	16 894	5 059	8 618	10 081	7 989	4 222	2 196	673	322	2 223	201 292
	% V	52,8 %	45,6 %	46,5 %	48,7 %	48,9 %	48,6 %	50,2 %	48,7 %	47,5 %	53,4 %	55,4 %	49,8 %
Âgés de moins de 25 ans	Nombre	9 670	3 375	1 094	2 110	2 379	1 919	1 206	670	379	148	198	43 303
	% V	9,5 %	9,1 %	10,1 %	11,9 %	11,5 %	11,7 %	14,3 %	14,8 %	26,7 %	24,5 %	4,9 %	10,7 %
25 à 29 ans	Nombre	10 164	3 551	1 025	1 600	1 819	1 578	797	440	219	105	175	36 685
	% V	10,0 %	9,6 %	9,4 %	9,0 %	8,8 %	9,6 %	9,5 %	9,7 %	15,5 %	17,4 %	4,4 %	9,1 %
30 à 54 ans	Nombre	62 964	22 790	6 425	9 967	11 798	9 825	4 708	2 591	682	315	2 231	237 197
	% V	61,7 %	61,5 %	59,0 %	56,3 %	57,2 %	59,7 %	56,0 %	57,4 %	48,1 %	52,2 %	55,6 %	58,7 %
55 ans et plus	Nombre	19 242	7 355	2 339	4 022	4 616	3 129	1 694	812	137	35	1 411	87 175
	% V	18,9 %	19,8 %	21,5 %	22,7 %	22,4 %	19,0 %	20,2 %	18,0 %	9,7 %	5,8 %	35,1 %	21,6 %
Études primaires	Nombre	8 624	2 834	1 005	2 345	2 554	2 029	1 249	631	171	96	219	41 874
	% V	13,3 %	11,3 %	14,3 %	17,4 %	17,1 %	19,3 %	18,8 %	17,7 %	20,1 %	24,9 %	25,0 %	15,0 %
Études secondaires	Nombre	42 429	17 129	5 075	10 100	11 163	7 726	4 975	2 726	657	287	566	198 065
	% V	65,2 %	68,6 %	72,0 %	74,9 %	74,8 %	73,5 %	75,0 %	76,4 %	77,3 %	74,5 %	64,5 %	71,1 %
Études collégiales	Nombre	6 281	2 302	586	743	792	426	262	159	X	X	X	21 011
	% V	9,7 %	9,2 %	8,3 %	5,5 %	5,3 %	4,1 %	4,0 %	4,5 %	s. o.	s. o.	s. o.	7,5 %
Études universitaires	Nombre	7 708	2 710	380	297	407	324	146	52	X	X	X	17 807
	% V	11,9 %	10,9 %	5,4 %	2,2 %	2,7 %	3,1 %	2,2 %	1,5 %	s. o.	s. o.	s. o.	6,4 %
Scolarité inconnue[c]	Nombre	36 998	12 096	3 837	4 214	5 696	5 946	1 773	945	X	X	X	125 603
Durée cumulative (depuis 1975)													
Moins d'un an	Nombre	13 220	3 422	955	1 039	1 283	1 252	523	291	172	64	61	33 254
	% V	13,0 %	9,2 %	8,8 %	5,9 %	6,2 %	7,6 %	6,2 %	6,4 %	12,1 %	10,6 %	1,5 %	8,2 %
12 à 23 mois	Nombre	9 755	3 101	770	931	1 147	1 013	472	225	143	46	50	26 923
	% V	9,6 %	8,4 %	7,1 %	5,3 %	5,6 %	6,2 %	5,6 %	5,0 %	10,1 %	7,6 %	1,2 %	6,7 %
24 à 47 mois	Nombre	11 827	4 673	1 229	1 715	1 914	1 675	853	357	194	86	109	40 562
	% V	11,6 %	12,6 %	11,3 %	9,7 %	9,3 %	10,2 %	10,1 %	7,9 %	13,7 %	14,3 %	2,7 %	10,0 %
48 à 119 mois	Nombre	25 950	10 782	3 122	4 653	5 372	4 386	2 183	1 040	412	194	385	101 553
	% V	25,4 %	29,1 %	28,7 %	26,3 %	26,1 %	26,7 %	26,0 %	23,0 %	29,1 %	32,2 %	9,6 %	25,1 %
120 mois et plus	Nombre	41 288	15 093	4 807	9 361	10 896	8 125	4 374	2 600	496	213	3 410	202 068
	% V	40,5 %	40,7 %	44,2 %	52,9 %	52,9 %	49,4 %	52,0 %	57,6 %	35,0 %	35,3 %	84,9 %	50,0 %
Enfants dans les familles	**Nombre**	**39 258**	**18 680**	**4 269**	**6 260**	**6 703**	**6 445**	**2 707**	**1 472**	**905**	**476**	**1**	**139 869**
	% H	**28,1 %**	**13,4 %**	**3,1 %**	**4,5 %**	**4,8 %**	**4,6 %**	**1,9 %**	**1,1 %**	**0,6 %**	**0,3 %**	**0,0 %**	**100,0 %**
Prestataires de l'assistance-emploi	**Nombre**	**141 298**	**55 751**	**15 152**	**23 959**	**27 315**	**22 896**	**11 112**	**5 985**	**2 322**	**1 079**	**4 016**	**544 229**
	% H	**26,0 %**	**10,2 %**	**2,8 %**	**4,4 %**	**5,0 %**	**4,2 %**	**2,0 %**	**1,1 %**	**0,4 %**	**0,2 %**	**0,7 %**	**100,0 %**

Notes : a Désigne l'Administration régionale Kativik, dont les données sont comprises dans celles de la région du Nord-du-Québec.
b Les conjointes et les conjoints d'étudiants sont regroupés avec les personnes seules.
c La scolarité désigne le niveau d'enseignement le plus élevé atteint d'après les fichiers ministériels. Le calcul des pourcentages verticaux a été effectué en excluant les adultes dont la scolarité est inconnue.

Légende : X Donnée confidentielle, en raison des petits nombres occasionnés par la ventilation.
% H Pourcentages horizontaux, soit le poids relatif de la région à l'intérieur de l'ensemble du réseau.
% V Pourcentages verticaux, soit le poids relatif des ménages ou des adultes ayant une caractéristique donnée parmi l'ensemble.
s. o. Sans objet

Source : Direction de la recherche et de la statistique.

Emploi
et Solidarité sociale
Québec